

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES
Veintiuno (21) de octubre de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA No	162
PROCESO	ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO	1700140030052020-00404-00
ACCIONANTE	MIRIAM AGUDELO SUAREZ
ACCIONADA	BANCO FALABELLA S.A
DERECHO INVOCADO	PETICIÓN
DECISIÓN	TUTELAR

Procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela presentada por la señora **MIRIAM AGUDELO SUÁREZ** identificada con cédula de ciudadanía No.24.850.226 en contra del **BANCO FALABELLA S.A** con el fin de que le sea tutelado su derecho fundamental de petición.

1. ANTECEDENTES

1.1. Tesis de la accionante

Para fundamentar su solicitud, relató, en síntesis, que el día 15 de agosto del 2020 elevó derecho de petición ante la accionada solicitando la actualización de unos datos negativos que tiene en virtud de la obligación crediticia No. 618007.

No obstante, a la fecha de presentación de la presente acción tuitiva el Banco Falabella S.A no ha procedido a lo pertinente.

1.2. Petición

Con el presente trámite constitucional, pretende la accionante se ordene a BANCO FALABELLA S.A le brinde una respuesta clara, precisa y de fondo frente a lo petitionado a ésta el día 15 de agosto de la anualidad.

1.3. Trámite de instancia.

Mediante auto No. 1202 del 14 de septiembre del 2020, se admitió la acción de tutela, se ordenó la notificación a las partes, se decretaron las pruebas que se consideraron necesarias para resolver el asunto y se decretó la medida previa solicitada.

1.4. Conducta procesal de la accionada

BANCO FALABELLA S.A

Permaneció silente en el decurso de la presente causa pese a estar debidamente notificada.

1.5. Pruebas relevantes obrantes en el expediente:

- Derecho de petición elevado por la accionante.
- Cédula de ciudadanía de la accionante.

3. CONSIDERACIONES

3.1. COMPETENCIA

Este Despacho tiene competencia para tramitar y decidir el proceso incoado, en virtud de lo dispuesto por el artículo 37 del Decreto 2591/91, en el cual se asigna la competencia, a prevención, a los Jueces de la República del lugar de ocurrencia de la vulneración del derecho.

La parte actora se encuentra legitimada en la causa para instaurar la acción de amparo, al tenor de lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 10 del Decreto 2591 de 1991.

Por último, el escrito que le dio origen al presente proceso cumple con las exigencias formales contenidas en el artículo 14 e inciso 2º del art. 37 del Decreto 2591 de 1991.

3.2. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal ante la justicia, con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata que reclama del Estado, con el fin de que en su caso, y consideradas las circunstancias específicas, a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla con uno de los fines esenciales del Estado, consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

3.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de las circunstancias fácticas que dieron lugar al ejercicio de la presente acción, corresponde a esta Juez Constitucional determinar si en el caso *sub júdice* **existe** o no la vulneración al derecho fundamental de petición de la actora por parte de **BANCO FALABELLA S.A**

Para resolver los problemas jurídicos planteados, el despacho abordará los siguientes ítems:

- El derecho fundamental de petición.
- El derecho fundamental de petición ante particulares.
- Estudio del caso concreto.

3.4. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, regulado a su vez por la Ley Estatutaria 1755 de 2015, definido como el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas, bien sea de interés general o particular ante las autoridades y en consecuencia a obtener de ellas una pronta respuesta de fondo.

La H. Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia, ha fijado reglas y parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y el contenido de este derecho; así en Sentencia **T – 077 de 2018** precisó que el contenido esencial del derecho fundamental de petición comprende: "**(i)** la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; **(ii)** la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; **(iii)** una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas"; es decir, que este derecho se entiende garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario; lo que necesariamente conlleva a concluir que el incumplimiento de cualquiera de estas características, vulnera el derecho fundamental de petición.

Del examen anterior se advierte que la **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades, y en algunos casos de los particulares, de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos en el menor plazo posible y sin que se exceda el tiempo legal establecido para ello. Así también, la **respuesta de fondo** implica que las autoridades ante las

cuales se eleva el derecho de petición, respondan con "(i) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; (ii) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; (iii) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, (iv) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, "de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente¹"

Además de la observancia de los anteriores requisitos, se debe atender a la **efectiva notificación de la decisión**, pues es allí donde se pone en conocimiento al peticionario de la decisión proferida por las autoridades y es la administración quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó la decisión al ciudadano, garantizando, entre otras cosas, la posibilidad de confutar la respuesta correspondiente.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, en **Sentencia C-007 de 2017** la H. Corte Constitucional indicó que "el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración". Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma**, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal".

En suma, el derecho fundamental de petición es un derecho en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial, como se dijo con anterioridad, está compuesto por "(i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta. A su vez, sus elementos estructurales son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma

¹ H. Corte Constitucional. Sentencia de Constitucionalidad C- 007 de 2017. M.S Gloria Stella Ortiz Delgado

escrita o verbal; **(iii)** el respeto en su formulación; **(iv)** la informalidad en la petición; **(v)** la prontitud en la resolución; y **(vi)** la habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”².

3.5. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES.

En la actualidad el ejercicio del derecho de petición ante particulares se encuentra regulado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

"Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley". (Negrilla fuera del texto original).

(...)

En relación con el derecho de petición frente a particulares, la H. Corte Constitucional en Sentencia T – 077 de 2018 precisó que para su procedencia debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

"(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. También se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la

² Ibídem.

calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental.

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: (i) situaciones de indefensión o subordinación o, (ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario

3.6. ESTUDIO DEL CASO CONCRETO.

En el presente caso, la señora **MIRIAM AGUDELO SUAREZ** promovió acción de tutela en contra de **BANCO FALABELLA S.A** por considerar que vulneró su derecho fundamental de petición al negarse a brindar respuesta a su pedimento elevado el día 15 de agosto del 2020, donde solicitó que se actualizara su información financiera respecto de la obligación crediticia No. 618007 adquirida con dicha entidad financiera.

En el decurso de la presente causa, el **BANCO FALABELLA S.A** permaneció silente pese a estar notificada en debida forma como consta en el expediente, por lo cual, resulta de total aplicación el artículo 20 del Decreto 2591 del 1991 que estipula “*Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa*” con lo que pasará a resolverse de plano lo solicitado por la accionante.

Así mismo, se tiene que el expediente se encuentre huérfano de prueba alguna que logre acreditar que la entidad encartada haya procedido a dar una respuesta clara, de fondo, congruente y oportuna frente al derecho de petición elevado.

De este tamaño las cosas, sumado a las reglas jurisprudenciales señaladas en párrafos anteriores junto con las pruebas oportunamente aportadas en el dossier, esta sentenciadora concluye que a accionante le ha sido violentada su garantía fundamental de petición, lo anterior, teniendo en cuenta lo regulado en el artículo 32, parágrafo 1 de la Ley 1755 del 2015, así como en el canon 33 de la misma codificación.

Lo precedente, teniendo en cuenta que la entidad accionada es una sociedad que se dedica a la captación de dineros del público, esto es, hace parte del sistema financiero, encontrándose además la señora Giraldo Arias en una posición de indefensión al no poder oponerse de manera efectiva a la actitud de la compañía demandada.

Por lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución,

4. FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **MIRIAM AGUDELO SUÁREZ** identificada con cédula de ciudadanía No.24.850.226 en contra del **BANCO FALABELLA S.A**

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO FALABELLA S.A** que en el término de cinco (05) días contados a partir de la notificación de este proveído, proceda a emitir una respuesta clara, de fondo y congruente con lo solicitado por la señora **MIRIAM AGUDELO SUÁREZ** identificada con cédula de ciudadanía No.24.850.226 el día 15 de agosto del 2020.

TERCERO: NOTIFICAR este fallo a las partes por el medio más expedito y eficaz, con la advertencia que podrá ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ENVIAR el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ALEXANDRA HERNÁNDEZ HURTADO
LA JUEZ

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE MANIZALES
Veinte (20) de octubre de dos mil veinte (2020)

OFICIO No. 2077/2020-404

SEÑORES

BANCO FALABELLA S.A

habeasdataclientes@falabella.com.co

SEÑORA

MIRIAM AGUDELO SÁNCHEZ

comercial1@gofinanzas.com

Cordial saludo,

Por medio del presente me permito notificarle el contenido de la sentencia de tutela No. 162 del 20 de octubre del 2020, para lo cual transcribo la parte resolutive:

"PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora **MIRIAM AGUDELO SUÁREZ** identificada con cédula de ciudadanía No.24.850.226 en contra del **BANCO FALABELLA S.A**

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO FALABELLA S.A** que en el término de cinco (05) días contados a partir de la notificación de este proveído, proceda a emitir una respuesta clara, de fondo y congruente con lo solicitado por la señora **MIRIAM AGUDELO SUÁREZ** identificada con cédula de ciudadanía No.24.850.226 el día 15 de agosto del 2020.

TERCERO: NOTIFICAR este fallo a las partes por el medio más expedito y eficaz, con la advertencia que podrá ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

CUARTO: ENVIAR el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

Fdo. ALEXANDRA HERNÁNDEZ HURTADO-LA JUEZ"

VANESSA SALAZAR URUEÑA
SECRETARIA