

**SENTENCIA DE TUTELA No. 011**  
**PRIMERA INSTANCIA**

**Referencia:** ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE TUTELA  
**Accionante:** RUBY DEL SOCORRO OSPINA FRANCO  
**Accionada:** COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A  
**Radicación:** 2021-00026-00

**REPUBLICA DE COLOMBIA**



**JUZGADO DÉCIMO CIVIL MINICIPAL**

Manizales (Caldas) dos (02) de febrero del dos mil veintiuno (2021)

**I. OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO.**

Decidir sobre la acción de tutela instaurada por la señora RUBY DEL SOCORRO OSPINA FRANCO contra la empresa COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A a fin de que se le amporen los derechos fundamentales a "DE PETICION".

**II. IDENTIDAD DEL ACCIONANTE:**

La señora Ruby Del Socorro Ospina Franco, identificada con la cédula de ciudadanía No. 24.702.735 recibe notificaciones en el correo electrónico [tutelas.soluciones@gmail.com](mailto:tutelas.soluciones@gmail.com).

**III. IDENTIDAD DEL ENTE ACCIONADO Y EL VINCULADO:**

**COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, recibe notificaciones en el correo electrónico [atencionrequerimientos@tuya.com.co](mailto:atencionrequerimientos@tuya.com.co)

**IV. FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN DE TUTELA:**

La accionante impetró esta acción constitucional a fin de que se le ampare el derecho fundamental "de petición" el cual afirma le está siendo vulnerado por la entidad accionada, según los hechos que a renglón seguido se sintetizan:

1. Manifiesta la accionante que el día veintiocho (28) de diciembre del dos mil veinte (2020) mediante derecho de petición solicitó ante TUYA, lo siguiente: Paz y salvo de la obligación 200047 pagada el 18 de diciembre de dos mil veinte (2020).
2. Refiere que el derecho de petición fue interpuesto de manera virtual por los canales electrónicos dispuestos por TUYA para la radicación del cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos o peticiones.
3. Finaliza que a la fecha no le han dado ninguna respuesta por parte de la accionada.

Una vez se verificó que la presente acción se ajusta a los lineamientos generales exigidos, fue avocada su conocimiento, y se ordenó la notificación de la entidad accionada y de las vinculadas, quienes ejercieron su derecho de defensa como pasa a relatarse:

**LA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A** : ANDRÉS MÚNERA ALZATE, actuando como Representante Legal Judicial Suplente dio respuesta al oficiamiento realizado por el despacho, en donde refirió que frente a la solicitud elevada por la accionante el día 28 de diciembre del 2020, la Compañía procedió a hacer el envío de la respuesta al derecho de petición a través de correo certificado, sin embargo, no fue posible realizar la entrega del mismo, debido a que la accionante no residía en la dirección que reposa en la fuente de datos de TUYA S.A.

Manifiesta que el día 31 de diciembre del año 2020, esto es, 3 días después de la primera solicitud, la accionante interpuso a través del Defensor del consumidor otro derecho de petición con la misma solicitud, la cual fue atendida y tramitada por la compañía, dándole respuesta a través del Defensor del consumidor financiero.

Asimismo, indica que la accionante interpuso un nuevo derecho de petición, otra vez con las mismas solicitudes el día 21 de enero del 2021, en consecuencia, tal y como se realizó con las anteriores solicitudes, la compañía procedió a remitirle respuesta tan solo un día después, adjuntándole el paz y salvo solicitado en repetidas ocasiones al correo electrónico [olgalumorenoga@gmail.com](mailto:olgalumorenoga@gmail.com).

Por todo lo anterior, solicitan no amparar las peticiones del Accionante, pues la Compañía ha respondido a la accionante las inquietudes que plantea en varias respuestas enviadas a diferentes direcciones dispuestas para esos menesteres.

## **V. GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

### **Procedencia**

La Constitución Política de 1991 en su artículo 86 dispuso como mecanismo Institucional la Acción de Tutela, la cual fue reglamentada por el legislador mediante los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, estableciendo, entre otros derechos, que toda persona puede solicitar ante la autoridad competente la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, en los casos establecidos en la ley, entendiéndose incluidos los consagrados como derechos de los menores y los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales y acogidos por la Ley Colombiana.

Pese a lo anterior, este mecanismo constitucional no se predica como un nuevo arbitrio procesal, de jerarquía extraordinaria, ni de preferente escogencia por quien la invoque, pues no puede ser convertida en un instrumento paralelo a las vías de protección fijadas en la ley. Por su esencia y fundamento la Acción de Tutela es prevalente y tiene la fisonomía característica de solución o cura para la efectividad en la protección de un derecho constitucional, considerada excepcional porque únicamente es procedente ante la evidencia cierta de una restricción arbitraria de las libertades reconocidas por la Constitución o bien de la existencia de una amenaza inminente y grave de que en el futuro esa restricción se producirá de no mediar la tutela.

Se trata entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces de la República, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos de índole formal, con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata por parte del Estado de sus derechos fundamentales, en un caso en particular, consideradas las circunstancias específicas en que se encuentre y en las que se produjo la amenaza o vulneración, y a falta de otros medios, buscando que se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebrantos o amenazas a tales derechos. De esta manera se logra cumplir uno de los fines esenciales del Estado (C.P. Art. 2º.) consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Magna.

### **Legitimación de las partes**

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de los derechos constitucionales propios. Por su parte, la accionada es una entidad de derecho privado y está legitimada en la causa por pasiva en este procedimiento.

### **Competencia**

Este despacho tiene la competencia para tramitar y fallar la acción incoada, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 2591 de 1991 en el cual se asigna su conocimiento a todos los Jueces de la República sin determinar competencia territorial de manera exclusiva, salvo el lugar donde ocurre la vulneración del Derecho. Es pues el Decreto 1983 de 2017 que asigna a los Jueces con categoría municipal el reparto de las tutelas dirigidas contra una entidad de derecho privado.

### **Pruebas obrantes en el expediente.**

- A la acción de tutela se anexaron: copia del derecho de petición elevando el día 28 de diciembre de 2020, copia de la cédula de ciudadanía y copia del recibo de pago de la obligación.
- Con la contestación LA COMPAÑÍA DE FINCIAMIENTO TUYA S.A aportó: Copia de las respuestas a los derechos de petición, copia del paz y salvo enviado a la accionante, constancia de envío de las respuestas por correo electrónico y dirección física y certificado de existencia y representación de la empresa.

## **VI. PROBLEMA JURÍDICO**

El problema planteado consiste en determinar si la entidad accionada vulneró los derechos fundamentales de petición de la accionante Ruby del socorro Opina Franco, al no DARLE RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION ELEVADO EL DIA 28 DE DICIEMBRE DE 2020.

## **VII. CONSIDERACIONES**

### **1. Del derecho de petición.**

Debiendo analizar desde el punto de vista constitucional y legal, y acudiendo al criterio de interpretación sistemático (que busca el enlace de todas las instituciones y reglas jurídicas dentro de una magna unidad); cual ha sido el trato dado al DERECHO DE PETICIÓN. Miremos:

Respecto al derecho de petición, la Constitución Política de Colombia lo consagra como un derecho fundamental, derecho instituido en el artículo 23, que reza:

*"...Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

Dicho derecho igualmente se encuentra desarrollado por precisos mandatos legales, es así como la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, que sustituye el Título II del derecho de petición, Capítulo I y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo artículos 13 al 33), desarrolla en forma armónica dicho derecho; consagrando las diversas clases de peticiones que pueden ser ejercidas, la forma de su presentación, los asuntos que pueden comprender, el trámite que debe observarse, los términos para dar respuesta, la forma de notificación de las decisiones, los efectos de las mismas y la responsabilidad por la desatención al derecho ejercitado.

Acerca del carácter fundamental de este derecho, tenemos que la Corte Constitucional en numerosas oportunidades, se ha pronunciado de manera positiva en cuanto al derecho de petición como uno de aquellos derechos que por sus connotaciones y repercusiones, debe ser catalogado y tratado como fundamental, por ende, amparable bajo la figura de la acción de tutela.

El máximo tribunal de lo constitucional, ha establecido el conjunto de características de la respuesta al derecho de petición, identificando la oportunidad, la pertinencia de la respuesta, y la comunicación de la misma al petente, como dispositivos inherentes y esenciales a éste. Es así como sintetizó las propiedades de este derecho en sentencia T-377 de 2000 de la siguiente manera:

*"...4. En relación con el derecho de petición, la amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido estos parámetros:*

*a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Sino se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine (...)." (Negritas Aparte).*

Teniendo como punto de partida la anterior definición, lo consagrado por la Constitución Política y las diversas clases de peticiones contenidas en la Ley 1755 de 2015, se hace necesario determinar qué clase de petición es la presentada en este asunto; para el efecto vale la pena traer a colación la norma ya referida, la cual establece en sus artículos 13 y 33 que:

*"...Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación"*

### **1.1. Del hecho superado**

Nuestra máxima Corporación Constitucional se ha pronunciado, en forma por demás reiterada, en los siguientes términos:

*"Si la acción de tutela tiene por objeto la salvaguarda efectiva de los derechos fundamentales cuando han sido conculcados o enfrentan amenaza, es natural que, en caso de prosperar, se refleje en una orden judicial enderezada a la protección actual y cierta del derecho, bien sea mediante la realización de una conducta positiva, ya por el cese de los actos causantes de la perturbación o amenaza, o por la vía de una abstención. De lo contrario, el instrumento constitucional de defensa pierde su razón de ser". (Cfr. Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-036 del 2 de febrero de 1994).*

*"De lo anterior se colige que la decisión judicial mediante la cual se concede una tutela tiene por objeto la restauración del derecho conculcado, ajustando la situación planteada a la preceptiva constitucional.*

*"Si ello es así, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción -bien sea por haber cesado la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en que consistía el desconocimiento del derecho, o por haberse llevado a cabo la actividad cuya ausencia representaba la vulneración del mismo- conduce a la pérdida del motivo constitucional en que se basaba el amparo. Ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia. -T-139 de 1998-(subrayas fuera de texto).*

Sobre la decisión a adoptar, ya la misma Corporación había expresado, en la sentencia de revisión T-522 de 1997, lo siguiente:

*"En los casos en los que los hechos que dieron lugar a la acción de tutela han desaparecido al momento de entrar a dictarse sentencia, esta Corporación ha*

*manifestado que la acción de tutela pierde su razón de ser. En efecto, en estas situaciones sólo cabe negar la petición de amparo por sustracción de materia, pues no existe un objeto jurídico tutelable, en razón de la extinción de la alegada amenaza o vulneración del derecho fundamental".*

## **2. CASO CONCRETO**

### **2.1 Lo planteado por la parte accionante.**

Manifiesta el accionante que se le vulnera el derecho fundamental de petición, por cuanto la empresa COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A no ha DADO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION ELEVADO EL DIA 28 DE DICIEMBRE DE 2020.

### **2.2 De lo probado se tiene**

Se desprende del acervo probatorio adosado al dossier que efectivamente la accionante elevó derecho de petición el día 28 de diciembre de 2020 ante la empresa COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A de forma virtual.

De igual forma se constató que la accionada efectivamente no solo dio respuesta a la petición elevada el día 28 de diciembre de 2020, sino también a la petición elevada el día 21 de enero de 2020, por cuanto se adosó al proceso con la contestación que hiciera, copia de dichas respuestas con el envío del paz y salvo solicitado en dicha petición, las cuales fueron arrojadas con las constancias de envío a través del correo electrónico aportado en la petición el día 28 de diciembre de 2020.

Para constatar lo anterior, el despacho se comunicó con la accionante, quien manifestó que efectivamente la accionada le envío el Paz y Salvo que se encontraba requiriendo a través de la petición elevada.

### **2.3 Conclusión**

Tenemos entonces con las pruebas aportadas en el presente trámite de tutela, que la entidad accionada COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A, dio una respuesta a la solicitud presentada por la accionante, en la cual se puede dilucidar que inclusive envió al accionante copia del paz y salvo que solicitó en el derecho de petición elevado.

Por lo anterior, el Despacho concluye que efectivamente en el caso sub júdice respecto del derecho de petición, nos encontramos frente a un "HECHO SUPERADO", si se tiene en cuenta que lo que se pretendía con la presente acción de tutela era se diera respuesta al derecho de petición radicado por el accionante el día 28 de diciembre del año 2020 y se le expidiera el correspondiente Paz y Salvo de la obligación contraída con esa entidad.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DÉCIMO MUNICIPAL DE MANIZALES (CALDAS)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO: DECLARAR** que hay hecho superado, respecto del derecho fundamental de petición, interpuesto por la señora **RUBY DEL SOCORRO OSPINA FRANCO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 24.702.735, en contra de la

**COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A**, por lo dicho en la parte motiva de la sentencia.

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

**TERCERO: ENVIAR** el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

**NOTIFÍQUESE,**

**DIANA MARIA LÓPEZ AGUIRRE**  
**JUEZA**



**Firmado Por:**

**DIANA MARIA LOPEZ AGUIRRE**  
**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 010 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE MANIZALES-CALDAS**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

**1928ba8dcc981045fbb4d22c81981f288f579b03eeb3d0619e286b906c5f8eb7**

Documento generado en 02/02/2021 02:31:38 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**