



JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL DUITAMA
 PALACIO DE JUSTICIA. CARRERA 15 N° 14-23 Of. 203 Piso 2.
 Teléfono N° 7610279

Duitama, Cuatro (04) de Mayo, Dos mil Veintitrés (2023)

TYBA 152384088003202300023

Cod. Juzgado:2023-00180

1. ASUNTO POR TRATAR

Procede este estrado Judicial a decidir en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por MARÍA ALEJANDRA CAMACHO, identificada con cedula de ciudadanía No. C.C. 1.052.410.898 de Duitama, actuando en nombre propio, reúne los requisitos de los Decretos 2591/91, 306/92 y 1382/00, por lo cual, este Despacho admitirá tutela en contra de FINANCIERA JURISCOOP representada legalmente por quien haga a sus veces, Vinculando A CIFIN-TRAS-UNIÓN, REFINANCIA, DATA CRÉDITO- EXPERIAN, Y SUPER FINANCIERA lo anterior por la presunta vulneración del derecho fundamental de PETICIÓN.

2. HECHOS.

HECHOS PRIMERO: El pasado 19 de enero de 2023, alrededor de las 20:00 horas, ingresé a la aplicación de oficina móvil del grupo Juriscoop con la finalidad de verificar si se encontraba el extracto de mi tarjeta de crédito.

SEGUNDO: Efectivamente estaba disponible el extracto, pero llamó mi atención que en la pestaña de movimiento se encontraban compras nacionales realizadas el día 17 de enero de 2023, que yo NO realicé y que NO se me fueron notificadas como normalmente se suele hacer vía mensaje de texto.

TERCERO: Llamé inmediatamente a la línea más de Juriscoop, pero debido a la hora no podía hablar con algún asesor que me pudiese ayudar con lo sucedido, por lo que procedí a bloquear la Tarjeta de Crédito.

CUARTO: El día 20 de enero del presente año me acerqué a las 08:00 a.m. a la oficina de Juriscoop ubicada en la ciudad de Duitama con la finalidad de informar lo sucedido y me ayudaran en el paso a seguir.

QUINTO: Me informaron que no se podía ver en dónde se realizaron esas compras y que para esto debía elevar una solicitud, así como para la devolución del dinero.

SEXTO: Es por lo anterior, que antes de realizar la correspondiente solicitud, me acerqué a la Unidad de Reacción Inmediata (URI) de la ciudad de Duitama, con la finalidad de presentar la correspondiente denuncia de hurto por medios informáticos y semejantes.

SÉPTIMO: Posteriormente, me acerqué nuevamente a la oficina de Juriscoop en la ciudad de Duitama en donde realicé la solicitud, anexando a la misma copia de la denuncia hecha previamente, a su vez, se realizó entrega de la tarjeta de crédito y se procedió a pedir una. OCTAVO: El número del caso asignado a la solicitud es 218124, en donde se me informó que el día 10 de febrero de 2023 me estarán dando respuesta por parte de la financiera Juriscoop.

NOVENO: El día 13 de febrero del presente año me comuniqué con un asesor por medio de la línea más de Juriscoop, con la finalidad de solicitar información respecto a la respuesta, pues para ese momento no contaba con una, me indicaron que se iba a realizar un escalamiento interno para que se acelerará la respuesta.

DECIMO: El día 20 de febrero de 2023, intenté comunicarme en diversas ocasiones con un asesor a través de la línea más de Juriscoop, pero por problemas de esa línea fue imposible.

ONCE: El día 21 de febrero de 2023, por medio de un mensaje de texto Juriscoop indicó la habilitación temporal de otra línea telefónica para comunicarse con ellos, por lo que en horas de la tarde logré hablar con una asesora.

DOCE: Después de relatarle lo sucedido a la asesora, me indicó que nuevamente iba a realizar un escalamiento prioritario, con la finalidad de que el área encargada diera una respuesta pronta, señalando que dicha área tenía entre 24 y 48 horas para dar respuesta.

TRECE: El día 23 de febrero de 2023 enviaron a mi correo electrónico extracto de la tarjeta de crédito, en donde indica el pago de esas compras que NO realicé.

CATORCE: El día 23 de febrero del presente año me comuniqué nuevamente con una asesora de la línea más, expliqué nuevamente lo sucedido, verifiqué el sistema y me confirmó que efectivamente el caso había sido sometido a escalamiento prioritario, y que nuevamente iba a solicitarlo.

QUINCE: A la fecha no he recibido respuesta a la solicitud elevada, a pesar de los múltiples requerimientos realizados, lo que me ha perjudicado considerablemente, pues me están haciendo acreedora de una deuda que no adquiriré, pues media en las acciones la comisión de una conducta punible.

QUINCE: El día 23 de febrero de 2023 en horas de la tarde radiqué al correo electrónico dado por una asesora de la línea más: servicioalcliente@financierajuriscoop.com.co, derecho de petición.

DIECISÉIS: El día 23 de febrero de 2023 se radicó ante la Fiscalía 13 local de la ciudad de Duitama oficio mediante el cual anexé a la denuncia identificada con NUC 150016099163202310441: - Capturas de pantalla tomadas el día 19 de enero de 2023 de la aplicación virtual de Juriscoop en donde se evidencia las compras realizadas por un sujeto indeterminado. - Extracto virtual, el cual contiene el detalle de las transacciones realizadas, el cual fue enviado por parte de la financiera Juriscoop el día 23 de febrero del corriente año, en donde se evidencia qué compras realizaron el día del hurto (17 de enero de 2023) y en qué establecimiento.

DIECISIETE: El día 28 de febrero del corriente año en horas de la mañana, me comuniqué nuevamente con una asesora de la línea más, María Paula Rodríguez, quien me indicó que aún no se tenía respuesta a la solicitud y que nuevamente iba a realizar el escalamiento a nivel interno para que se priorizara.

DIECIOCHO: El martes 14 de marzo del año en curso, la financiera Juriscoop envió dos mensajes de texto a mi abonado celular, indicándome que el crédito tipo Tarjeta de Crédito se encontraba vencido indicando dos valores diferentes, en donde se encuentran las compras que NO realicé debido al fraude cometido.

DIECINUEVE: El martes 14 de marzo se realizó un pago de \$400.000 a la tarjeta de crédito, pues al no tener respuesta por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, fue imposible saber exactamente qué valor se adeudaba antes de ser víctima del hurto por medios electrónicos, por lo que fue un estimado, en donde muy seguramente tendré saldo a mi favor al momento de hacer la deducción del dinero hurtado.

VEINTE: El miércoles 15 de marzo del presente año, la FINANCIERA JURISCOOP realizó envío de extracto de la tarjeta de crédito, en donde incluso ya aparecen intereses moratorios, por una deuda que NO es mía, pues media la comisión de un delito, el cual vulneró la seguridad de esa entidad financiera.

VEINTIUNO: El día 17 de marzo habiéndose cumplido el término que establece la norma para contestar el derecho de petición debido a que no recibí respuesta alguna por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, como tampoco respuesta de la solicitud radicada el día 20 de enero de 2023, lo que me perjudicó considerablemente, pues me estaban haciendo acreedora de una deuda que NO adquiriré, en donde media en las acciones la comisión de una conducta punible y que debido a la no respuesta por parte de ustedes puede generar reporte en centrales de riesgo, así como bajar mi calificación e historial crediticio, creando daños y perjuicios en la actividad comercial que realizo.

VEINTIDÓS: El día 17 de marzo del corriente hice uso de la acción de tutela buscando que se me protegiera el derecho fundamental a la petición debido a la no respuesta por parte de la entidad.

VEINTITRÉS: El día 18 de marzo en horas de la mañana recibí llamada por parte de Andrés Felipe Torres, del abonado celular 3228725099 de MCM Abogados Asociados en representación de la FINANCIERA JURISCOOP, con la finalidad de realizar el cobro de la tarjeta de crédito, a quien le informé punto por punto de lo sucedido, como anteriormente lo he venido describiendo, por lo que me indicó que iba a realizar dicho reporte.

VEINTICUATRO: El día 18 de marzo cerca del mediodía, el señor Andrés Felipe Torres se contacta conmigo por medio de WhatsApp con el abonado celular +57 3214236929 con la finalidad de solicitarme de acuerdo a llamada telefónica, soporte (denuncia y/o derecho de petición) enviado a la entidad para generar la respectiva novedad, para así dar continuidad con la reclamación.

VEINTICINCO: El día 18 de marzo del corriente año, le vuelvo a explicar lo sucedido y adjunto el derecho de petición radicado el día 23 de febrero a la FINANCIERA JURISCOOP.

VEINTISÉIS: El día 21 de marzo del año en curso, se me informa por parte de MCM Abogados Asociados por medio de WhatsApp que, se recibe los soportes para escalar con área encargada y solicitar la respectiva novedad.

VEINTISIETE: El día 21 de marzo de 2023, se realiza el reparto de la acción de tutela.
 VEINTIOCHO: El día 22 de marzo de 2023, se emite auto de admisión de la acción de tutela por parte del Juzgado Tercero Civil Municipal de la ciudad de Duitama, el cual fue notificado ese mismo día.

VEINTINUEVE: El jueves 23 de marzo de 2023, a las 6:00 p.m. recibo mensaje de texto por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, en donde se me indica que buscan mejorar mi calificación e historial crediticio, por lo que brindan la opción de rediferir el saldo de la Tarjeta de Crédito (con la cual se realizó el hurto por medios informáticos o semejantes).

TREINTA: El viernes 24 de marzo del presente año, recibí nuevamente mensaje de texto por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, en donde se me indica que buscan mejorar mi calificación e historial crediticio, por lo que brindan la opción de rediferir el saldo de la Tarjeta de Crédito (con la cual se realizó el hurto por medios informáticos o semejantes).

TREINTA Y UNO: El lunes 27 de marzo del corriente año, alrededor de las 8:00 a.m. recibí nuevamente mensaje de texto por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, en donde se me indica que buscan mejorar mi calificación e historial crediticio, por lo que brindan la opción de rediferir el saldo de la Tarjeta de Crédito (con la cual se realizó el hurto por medios informáticos o semejantes).

TREINTA Y DOS: El 27 de marzo de 2023, recibí nuevo mensaje por parte de la FINANCIERA JURISCOOP, en donde se me indicaba que habían realizado envío de la respuesta a mi PQRS a mi correo electrónico.

TREINTA Y TRES: El día 28 de marzo de 2023, realizando la consulta del proceso en el sistema TYBA de la rama judicial, verifiqué que ese día se registró la contestación realizada por la FINANCIERA JURISCOOP.

TREINTA Y CUATRO: Al revisar la respuesta dada, señalan que: "(...) se pudo establecer que usted fue víctima de fraude a través de Internet como consecuencia de la captura de sus credenciales para el ingreso a nuestros canales." "No obstante, a lo anterior y aun cuando concluimos que no existieron fallas atribuibles a Financiera Juriscoop que permitieran la materialización de estos hechos, decidimos atender su reclamación de manera Favorable, teniendo en cuenta la excelente relación comercial que tiene con nosotros y la credibilidad de nuestros clientes, dicho abono fue realizado en su producto (...)" "Es importante que tenga en cuenta que, si la investigación concluye que las transacciones reclamadas no fueron fraudulentas se cargaran nuevamente a su tarjeta de crédito." Los argumentos utilizados en la respuesta al derecho de petición y solicitud realizada a la entidad son confusos

TREINTA Y CINCO: El día 03 de abril de 2023 en horas de la mañana llamé a la línea más de Juriscoop, me atendió Angie Quiroga, a quién le pregunté respecto a ciertas dudas que me generó la respuesta dada por la entidad financiera (dudas que se encuentran en el acápite de peticiones), quien me indicó que podía hacer una solicitud respecto a la información del pago por valor de \$400.000 realizada (quedando radicada dicha solicitud con el número 225504) y que en cuanto a los otros puntos debía comunicarme al correo electrónico servicioalcliente@financierajuriscoop.com.co.

TREINTA Y SEIS: El día 18 de abril la entidad FINANCIERA JURISCOOP, envía a mi correo electrónico extracto de la tarjeta de crédito, en donde realizan cobro de intereses corrientes, moratorios y otros cargos como el cobro de honorarios, que se generaron por la negligencia de la misma entidad financiera, pues no dieron respuesta dentro de los términos a la solicitud realizada el día 20 de enero de 2023.

TREINTA Y SIETE: Habiéndose cumplido el término que establece la norma para contestar el derecho de petición, NO he recibido respuesta alguna por parte de la FINANCIERA JURISCOOP al derecho de petición radicado el día 03 de abril del presente año, ni a la solicitud número 225504, lo que me ha perjudicado considerablemente, pues una vez más me están haciendo acreedora de una deuda que NO me corresponde, afectando mi puntaje crediticio y probablemente generando un reporte a centrales de riesgo.

TREINTA Y OCHO: El día 20 de abril de 2023 recibí en horas de la mañana una llamada por parte de representantes de la entidad FINANCIERA JURISCOOP, indicándome que me encontraba en mora por un valor de \$76.074 para el mes de abril en mi tarjeta de crédito.

PETICIONES.

PRIMERA: Que se declare que la FINANCIERA JURISCOOP ha vulnerado mi derecho fundamental a la petición por su actuar omisivo y negligente en la prestación del servicio.

SEGUNDO: Se ordene que en forma inmediata de respuesta al derecho de petición elevado el día 03 de abril de 2023.

TERCERO: Se ordene el pago a la entidad FINANCIERA JURISCOOP por conceptos como intereses moratorios y/o corrientes, honorarios y demás, generados por la respuesta tardía a la solicitud realizada el día 20 de enero de 2023 a la fecha de la emisión de la decisión judicial, los cuales fueron informados el día 18 de abril del presente año por medio del envío del extracto de tarjeta de crédito a mi correo electrónico.

CUARTA: En caso de haberse generado reporte negativo por la FINANCIERA JURISCOOP, que se ordene de forma inmediata eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo hechos por la entidad financiera.

QUINTA: En caso de haberse afectado mi calificación crediticia, se ordene a la FINANCIERA JURISCOOP rectificarla.

SEXTA: Se ordene a la FINANCIERA JURISCOOP el envío del extracto de tarjeta de crédito con las correcciones respectivas, en cuanto al no cobro de intereses moratorios, corrientes y honorarios que fueron generados del fraude del cual fui víctima y de la respuesta tardía a las solicitudes elevadas a la entidad financiera.

SÉPTIMA: Se proteja mi derecho fundamental a la petición.

4. ACTUACIÓN PROCESAL

En Auto de la fecha **25 de Abril de 2023**, este Despacho Judicial, avocó el conocimiento de la acción de tutela y corrió traslado a la demandada para que ejerciera sus derechos de defensa y contradicción.

5. RESPUESTA DE LAS ENTIDAD ACCIONADA

Admitida la acción de tutela en contra de la Alcaldía Municipal, esta respondió:

JURISCOOP

FERNANDO A. PORTILLA HERRERA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía número 79.418.066 de Bogotá, actuando en nombre y representación legal de FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO con N.I.T. 900.688.066-3, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, encontrándome dentro del término previsto para el efecto, por medio del presente escrito acudo respetuosamente ante su Despacho con el objeto de dar contestación a la acción de tutela promovida por el señor MARIA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS en los siguientes términos: EN CUANTO A LOS HECHOS Tal y como se manifiesta en el escrito respectivo, la señora MARIA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS radicó una petición el día 03 de abril de 2023, a través de la dirección de correo electrónico servicioalcliente@financierajuriscoop.com.co petición respecto de la cual mi representada procedió a dar el trámite correspondiente, emitiendo la respuesta respectiva de forma clara, concreta y precisa el día 27 de abril de 2023, misma que fue remitida a la dirección electrónica malejandracamachod@gmail.com, correo que mi representada tiene registrado en su base de datos y cuya copia, junto con la constancia de envío, se adjuntan a la presente comunicación. CONSIDERACIONES 1. Ausencia de vulneración de derechos fundamentales El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares” tal y como lo establece el Capítulo III del Decreto 2591 de 1991. Así las cosas, se desprende de lo anterior que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión.

En este orden de ideas y considerando que **FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** ya dio respuesta al derecho de petición presentado por el accionante, solicitud que motivó la presente acción constitucional, se puede indicar que mi representada no vulneró el derecho fundamental alguno.

2. Carencia actual de objeto por hecho superado.

En el caso que nos ocupa, no es viable el argumento de la existencia de una efectiva vulneración a derecho fundamental alguno de la accionante, por parte de FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO. La acción de tutela busca evitar un perjuicio irremediable, además de finalizar la vulneración de algún derecho fundamental y, para el caso que nos atañe, la petición incoada fue resuelta por parte de **FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** de forma clara, concreta, completa y de fondo el 27 de abril de 2023 mediante respuesta enviada al correo electrónico malejandracamachod@gmail.com

Al respecto, en sentencia T-146 de 2012 la Corte Constitucional ha interpretado la figura del hecho superado, a la luz de la normatividad vigente, en los siguientes términos:

“(…) Se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando, en el momento de proferirla, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así

toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales. De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informado a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado. (...)"

A su turno, la Corte reitera, mediante sentencia T-481/2010, el concepto jurídico referido a la carencia actual de objeto, así:

"Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir. Siendo esto así, es importante constatar en qué momento se superó el hecho que dio origen

a la petición de tutela, es decir, establecer si: (i) antes de la interposición de la tutela cesó la afectación al derecho que se reclama como vulnerado, o (ii) durante el trámite de la misma el demandado tomó los correctivos necesarios, que desembocaron en el fin de la vulneración del derecho invocado."

Por su parte, el Magistrado ponente, Dr. Juan Carlos Henao Pérez, en sentencia T2504035 Señaló que "...existe hecho superado por cuanto se recibió respuesta a la petición". Caso: Jorge Ramón Soto contra Patrimonio Autónomo de Remanentes de Telecom.

Finalmente, la sentencia T-636 de 2011, expresa: "Desde una perspectiva práctica, si se repara en que la protección constitucional a los derechos fundamentales se concreta en órdenes perentorias a las autoridades competentes o concernidas con la protección del derecho afectado, resulta evidente que ante la cesación del hecho que da lugar a la presentación de la tutela, cualquier orden resulta por completo inocua o superflua. Este fenómeno ha sido estudiado por la jurisprudencia constitucional bajo la categoría de hecho superado, entendido como la carencia de objeto sobre el cual deba pronunciarse el juez de tutela."

Como se evidencia en la citada jurisprudencia, para el asunto objeto de la presente acción se configura el "hecho superado", debido a que han desaparecido los supuestos fácticos que motivaron el ejercicio de la acción de tutela que nos ocupa.

PETICIÓN

Por las razones anteriormente expuestas respetuosamente ruego a su Despacho:

1. Declarar hecho superado frente a la acción presentada a su Despacho por parte de la señora **MARÍA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS** conforme a las razones ya expuestas.

2. Declarar, en consecuencia, improcedente la acción de tutela presentada por la señora **MARÍA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS**.

TRANSUNIÓN

Inexistencia de nexo contractual con el accionante: La sociedad que apodero, esto es CIFIN S.A.S. (TransUnion®) no hizo, ni hace parte de la relación contractual que existe y/o existió entre la Entidad FINANCIERA JURISCOOP S.A, quien en los 1 Corte Constitucional, Sentencia T 1001 de 2006. Radicado No. 0040398-2023-04-25 Fecha: 25 de abril de 2023 Página 3 de 13 términos de la Ley 1266 de 2008, tiene la calidad de Fuente de información y el titular de la información (accionante). CIFIN S.A.S. (TransUnion®) conforme a su objeto social que figura en el certificado de existencia y representación legal, es un Operador de información conforme a las previsiones del literal c) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, es decir, que como Operador, recibe de las entidades que contratan con ésta y que actúan en calidad de Fuentes de Información, el reporte de los datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios, que son Entidades pertenecientes a los diferentes sectores de la economía, tales como el sector financiero, real, de telecomunicaciones, solidario y asegurador. Es por ello que, CIFIN S.A.S. (TransUnion®) es totalmente ajeno a la relación que pueda tener el titular de la información (accionante) con las Entidades que reportan su información (Fuentes) o que la consultan (Usuarios). 2. Falta de legitimación en la causa por pasiva. CIFIN S.A.S (TransUnion®) no es responsable de los datos que le reportan: Conforme lo señala el literal b) del artículo 33 y el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el Operador de información, en este caso CIFIN S.A.S (TransUnion®), no es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reportan las Fuentes de la información, puesto que al no tener una relación directa con el titular (accionante) tiene la

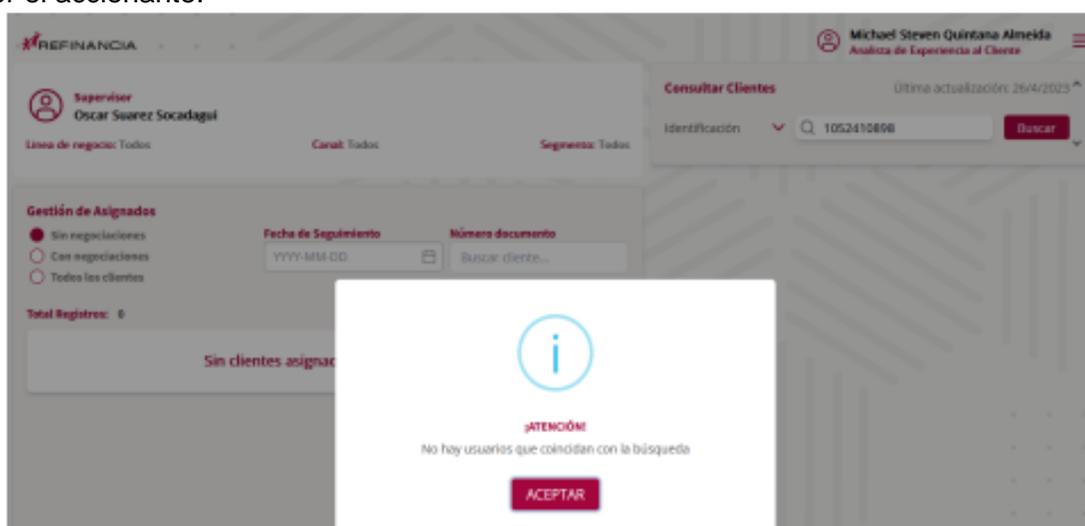
imposibilidad fáctica de conocer el detalle de la relación de crédito y por ende, de la veracidad de los datos que le suministran las Fuentes. Es así como la Ley 1266 de 2008, es enfática en señalar que son precisamente las Fuentes, las responsables de garantizar que la información que se suministre a los Operadores sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

Esto implica que lo que pretende el accionante a través de la acción de tutela en contra de CIFIN S.A.S (TransUnion®), escapa no solo de las facultades legales que tiene en calidad de Operador, conforme a la Ley 1266 de 2008, Ley 2157 de 2021 y el título V de la Circular Única de la SIC, recientemente modificada por la Resolución 28170 de 2022 de la SIC, sino que además, está imposibilitado para corregir o modificar la información reportada en uno u otro sentido, porque no conoce la realidad de la relación de crédito, el contenido y las condiciones de los contratos que le dan origen a dicha relación que únicamente existe entre el titular (accionante) y la Entidad accionada (Fuente), pues mi poderdante solo conoce la información que ha sido reportada por ésta. Los anteriores argumentos llevan a concluir de manera ineludible que, estamos en presencia de la figura de la falta de legitimación en la causa por pasiva, pues mi poderdante conforme a la legislación vigente que rige la materia, no es el responsable de la veracidad y la calidad del dato reportado por la Fuente y su actuar se enmarca en las normas que gobiernan a los Operadores de información, que fueron citadas arriba. 3. En la base de datos del operador CIFIN S.A.S. (TransUnion®) no tiene registrados reportes negativos del accionante: Una vez efectuada la verificación en la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®) en calidad de Operador de Información, en los términos del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, debemos **señalar que en el historial de crédito del accionante MARÍA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS con C.C No. 1.052.410.898, revisado el día 25 de abril de 2023 siendo las 17:12:00 frente a la Fuente de información FINANCIERA JURISCOOP S.A, NO se evidencian datos negativos**, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley. Como prueba de lo anterior remitimos una copia de dicho reporte. Debemos indicar que conforme a los literales a) y b) del artículo 14 de la Ley 1266 del 2008, se señala que: a) Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales o jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones; b) Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones n este caso el accionante no tiene reportes negativos ante este Operador, CIFIN S.A.S. (TransUnion®) y por ello nuestra vinculación a la presente acción carece de legitimación. 4. El Operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la Fuente: La sociedad CIFIN S.A.S (TransUnion®) tiene la calidad de Operador de información y por ello, conforme a lo establecido en el numeral 7 del artículo 75 y en los numerales 2 y 3 del artículo 86 de la Ley 1266 de 2008, tiene restringida la posibilidad de modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las Fuentes, puesto que la potestad de realizar dichas modificaciones está en cabeza de la Fuente y el CIFIN S.A.S (TransUnion®), en su condición de Operador debe limitarse a actualizar los datos, conforme sean reportados por las Fuentes. Frente a ese punto, es conveniente insistir que, dentro del proceso de administración de datos personales, mi poderdante tiene la calidad de Operador de Información y en tal virtud, no tiene relación comercial o de servicios con el titular (accionante), por lo cual no es responsable de verificar los datos que le son reportados por las distintas fuentes, ya que son estas últimas quienes conocen la información de los titulares, en razón de las relaciones comerciales dadas entre ellas, y justamente por ese motivo en que en virtud del literal b del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 responden por la calidad de los datos suministrados al Operador. Puede notarse cómo el legislador ha sido enfático en precisar las obligaciones y las responsabilidades que tienen las fuentes y los operadores frente al derecho de hábeas data de los titulares, sin que les sea permitido al Operador, en este caso, CIFIN S.A.S (TransUnion®), usurpar la posición legal de las Fuentes. No puede el Operador modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin que la Fuente lo haya así solicitado, ya que de hacerlo, estaría violando la Ley Estatutaria 1266 de 2008, los principios generales y constitucionales que gobiernan el derecho de hábeas data, especialmente el de veracidad y calidad de la información.

REFINANANCIA

“Que se declare que la FINANCIERA JURISCOOP ha vulnerado mi derecho fundamental a la petición por su actuar omisivo y negligente en la prestación del servicio.” Verificando en nuestro sistema de cartera la Señora María Alejandra Camacho Dueñas identificada con CC. 1052410898 no registra obligaciones ante la entidad que represento que hayan

sido entregadas por medio de contrato de compraventa de cartera o para su administración, por lo tanto, no es posible pronunciarnos respecto a los hechos y pretensiones relacionadas por el accionante.



Teniendo en cuenta lo descrito y conforme a lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil y el artículo 1495 del Código de Comercio los contratos son ley para las partes y están llamados a producir efectos entre las mismas. En este sentido, bajo el ordenamiento jurídico colombiano, por regla general, los actos y negocios jurídicos tienen efecto relativo, es decir, dichos actos sólo generan derechos y obligaciones a cargo de las personas que intervinieron en su celebración y excepcionalmente su alcance se extenderá a terceros ajenos a su formación y perfeccionamiento (principio de relatividad de los contratos). Conviene precisar que, toda vez que por regla general los efectos del contrato sólo son vinculantes para las partes, las acciones derivadas de cualquier controversia originada entre las partes por el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el acuerdo solo podrían iniciarse por y/o en contra de aquellos que hayan participado en la formación del contrato respectivo, por ser quienes cuentan con el interés legítimo y directo en dicha relación. Al respecto, la Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, en fallo de 14 de octubre de 2010, exp. 2001-00855-01, frente a la legitimación en la causa indicó que “según concepto de Chiovenda, acogido por la Corte, la ‘legitimatío ad causam’ consiste en la identidad de la persona del actor con la persona a la cual la ley concede la acción (legitimación activa) y la identidad de la persona del demandado con la persona contra la cual es concedida la acción (legitimación pasiva) (...), por lo cual, ‘el juzgador debe verificar la legitimatio ad causam con independencia de la actividad de las partes y sujetos procesales al constituir una exigencia de la sentencia estimatoria o desestimatoria, según quien pretende y frente a quien se reclama el derecho sea o no su titular’ (...).” De modo que, es pertinente mencionarle a este despacho judicial, que si bien el accionante asegura que tiene un reporte negativo ante las Centrales de Riesgo Data Crédito Experian y Cifin Transunión, esta información no se ajusta a la realidad, toda vez, que de acuerdo con los soportes relacionados en esta comunicación se evidencia que el Señor Mora Rojas Carlos Alberto no tiene obligaciones activas que hayan sido cedidas mediante contrato de compraventa a Refinancia S.A.S., como tampoco reportes negativos ante las centrales de riesgo, por ende, nos encontramos imposibilitados para referirnos al respecto, por otro lado, se requiere que la parte accionante nos allegue las pruebas pertinentes para así si es el caso realizar los ajustes que correspondan. PETICIÓN RESPETUOSA En virtud de los argumentos anteriormente expuestos, Refinancia S.A.S. no ha vulnerado derecho alguno del accionante, máxime cuando nuestra entidad a la fecha no registra obligaciones que hayan sido entregadas mediante contrato de compraventa en calidad de acreedor o administrador, solicitamos al señor Juez desvincular a esta entidad de los efectos del fallo de tutela.

6. PRUEBAS RECAUDADAS

1. ACCIONANTE

Tutela

Anexos

2- JURISCOOP

CONTESTACIÓN

ANEXOS

3- REFINANCIA

CONTESTACIÓN

ANEXOS

4- **TRAN-UNION**
CONTESTACIÓN
ANEXOS

7. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

La Acción de Tutela fue instituida en el Art. 86 de la Constitución vigente a partir de 1991, la cual trata de un mecanismo judicial, que garantiza a toda persona la protección inmediata de sus Derechos Fundamentales, artículo éste que fue reglamentado por los Decretos 2591/91, 306/92 y 1983/17, señalando con claridad, porqué, para qué, pueden los ciudadanos valerse de este nuevo mecanismo específico, directo y subsidiario. El Juzgado es competente para conocer de la Acción, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 37 y 42 numeral 2° del Decreto 2591 de 1991 en concordancia con lo dispuesto por el Decreto 1983/17.

Legitimación activa: El artículo 86 Superior establece que la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial al que puede acudir cualquier persona para reclamar la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades públicas y de los particulares, en los casos específicamente previstos por el legislador.

En consonancia con dicho mandato superior, el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, establece lo siguiente: *“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos...”*

En el caso sub-examine, es la señora MARÍA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS quien actúa en causa propia, para lo cual se activa la Jurisdicción Constitucional en defensa de sus derechos fundamentales, razón por la cual se encuentra plenamente legitimado para incoar la presente acción.

Legitimación pasiva: Con respecto a quién va destinada la acción de tutela, el artículo 13 del Decreto 2591 de 1991 expresa que: *“se dirigirá contra la autoridad pública o el representante del órgano que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental...”*.

La legitimación por pasiva se consagra como la facultad procesal que le atribuye al demandado la posibilidad de controvertir la reclamación que el actor le dirige mediante una pretensión de contenido material.

Desde el punto de vista de la legitimación por pasiva, la presente acción resulta procedente toda vez que JURISCOOP es una entidad PRIVADA sujetas de ser demandada a través de este mecanismo de amparo, de conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 5 del Decreto 2591 de 1991.

8. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a los antecedentes planteados corresponde a este Despacho determinar si **FINANCIERA JURISCOOP vulnera** el derecho fundamental al DE PETICIÓN, de la Señora MARÍA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS, al NO contestar el derecho de petición presentado el 03 de abril de 2023 en el termino establecido.

Para resolver el problema jurídico planteado, el Despacho considera oportuno estudiar los siguientes temas: (i) Derecho de petición (ii) Hecho Superado (iii) caso concreto.

(i)Derecho fundamental de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho 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[

En reciente Sentencia C-418 de 2017, este Tribunal reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

- (iii) 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 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.

En concordancia con lo anterior, este Tribunal ha indicado que existe una relación especial de poder en la solicitud de peticiones la cual se manifiesta, por lo menos, en tres situaciones: cuando hay subordinación, cuando hay indefensión y en el ejercicio de la posición dominante. Por tal razón, ha determinado el contenido y alcance de cada una y su relación con el ejercicio del derecho de petición, de la siguiente manera

“La subordinación responde a la existencia de una relación jurídica de dependencia, vínculo en que la persona que solicita el amparo de sus derechos fundamentales se encuentra sometido a la voluntad del particular. Dicho vínculo proviene de una determinada sujeción de orden jurídico, tal como ocurre en las relaciones entre padres e hijos, estudiantes con relación a sus profesores, o por ejemplo los trabajadores respecto de sus patronos o entre los €trabajadores y €empleadores siempre que se soliciten los datos relevantes de la seguridad social, al igual que los elementos relacionados con el contrato de trabajo, premisa que aplica también a las entidades liquidadas.

La indefensión hace referencia a las situaciones que implican una relación de dependencia de una persona respecto de otra, nexo que se basa en vínculos de naturaleza fáctica, en virtud de la cual la persona afectada en su derecho carece de defensa física o jurídica. Dicha ausencia es entendida como la inexistencia de la posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate.

Finalmente, esta Corporación ha indicado que procede el derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en virtud de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad. Así por ejemplo, en la Sentencia C-951 de 2014, en la que reitera lo establecido en la Sentencia T-689 de 2013, la Corte concluyó que: “En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses”.

(ii) CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO POR HECHO SUPERADO.

La carencia actual de objeto genera la extinción del objeto jurídico de la tutela e implica que cualquier orden proferida por el juez caería en el vacío. Esta figura puede generarse por: i) el hecho superado; ii) el daño consumado; y, iii) la situación sobreviniente. En el daño consumado, surge para el juez de tutela el deber de pronunciarse de fondo y, si es del caso, adoptar medidas correctivas. En el caso del hecho superado y la situación sobreviniente, el juez podrá examinar el asunto con la finalidad de verificar la conformidad constitucional de la situación que dio origen al amparo, avanzar en la comprensión de un derecho fundamental y realizar la función de pedagogía constitucional, entre otros. En estos eventos, también puede proferir remedios adicionales.

CASO EN CONCRETO

Encuentra el despacho que la señora MARÍA ALEJANDRA CAMACHO solicita A través de la presente acción de tutela Se declare que el FINANCIERA JURISCOOP ha vulnerado su derecho fundamental de PETICIÓN, al no dar respuesta a las peticiones presentadas el 03 de abril de 2023 tal como consta aquí:



Por lo que solicita al juez tutelar el derecho fundamental de petición y los que usted considere, se me ha vulnerado ORDENANDO a Financiera Juriscoop que de respuesta al Derecho de petición de fecha 03 de abril de 2023.

Las entidades vinculadas (CIFIN-TRAS-UNIÓN, REFINANCIA, DATA CRÉDITO-EXPERIAN,) respondieron que ninguna tiene conocimiento del derecho de petición, y que la señora MARÍA ALEJANDRA CAMACHO no aparece reportada por la entidad Financiera Juriscoop.

En respuesta allegada por FINANCIERA JURISCOOP, dentro del término indico que al y como se manifiesta en el escrito respectivo, la señora **MARIA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS** radicó una petición el día 03 de abril de 2023, a través de la dirección de correo electrónico servicioalcliente@financierajuriscoop.com.co petición respecto de la cual mi representada procedió a dar el trámite correspondiente, emitiendo la respuesta respectiva de forma clara, concreta y precisa el día 27 de abril de 2023, misma que fue remitida a la dirección electrónica malejandracamachod@gmail.com correo que mi representada tiene registrado en su base de datos y cuya copia, junto con la constancia de envío, se adjuntan a la presente comunicación. se desprende de lo anterior que el mecanismo de amparo constitucional se torna improcedente, entre otras causas, cuando no existe una actuación u omisión del agente accionado a la que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales en cuestión. En este orden de ideas y considerando que **FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** ya dio respuesta al derecho de petición presentado por el accionante, solicitud que motivó la presente acción constitucional, se puede indicar que mi representada no vulneró el derecho fundamental alguno.

Es claro para el despacho que pese a que NO se había dado respuesta al derecho de petición, se tiene claridad que si se realizó dentro del curso de la presente acción de tutela tal como se evidencia en el Anexo

Bogotá D.C., 27 de abril de 2023

TC
GRL
JURIS

PETICIONES.

Señora
MARIA ALEJANDRA CAMACHO DUEÑAS
malejandracamachod@gmail.com

Asunto: Respuesta CAS-225666-P0R4C2

Apreciada Señora Maria:

Por medio de la presente y de la manera más atenta nos permitimos dar respuesta a su comunicación, informándole lo siguiente:

1. Posterior a el pago por reconocimiento del fraude, se procedió a rectificar los valores facturados, dejando cancelados los intereses corrientes, interés por mora, honorarios de cobranza y comisiones.
2. Los valores facturados por interés corriente y moratorio fueron cancelados por medio de pago por condonación.
3. En el momento su TC no tiene vigentes compras, ni avances, no tiene saldos pendientes por pagar.
4. Con el pago realizado por usted, el 14 de marzo de 2023, por valor de \$400.000, no tiene saldos pendientes por pagar, sin embargo, es importante precisar que, la TC se encuentra activa, por tal razón seguirá generando los cobros por cuota de manejo.
5. Su puntaje crediticio no se vio afectado de ninguna manera.
6. No hay lugar a correcciones en cuento a puntaje, ya que este no se vio afectado.
7. No fue reportada de manera negativa ante centrales riesgo, como lo podrá verificar en los soportes anexos.

Con el ánimo de seguir contando con usted y poderle manifestar cada día nuestra voluntad de servicio, esperamos haber atendido sus peticiones de forma clara, completa y precisa.

Cordialmente,

PRIMERA: Se me informe si además del abono realizado por la Financiera por el valor del hurto, se realizó el pago por otros conceptos como lo son los intereses moratorios y/o corrientes que se generaron respecto a ese valor.

SEGUNDO: De no haberse realizado el pago por conceptos como intereses moratorios y/o corrientes generados por la respuesta tardía a la solicitud realizada el día 20 de enero de 2023, que estos sean realizados por la entidad.

TERCERO: Se me informe el estado actual, detalles de avances y compras, detalles de pagos y detalles de novedades correspondientes a la Tarjeta de Crédito.

CUARTO: Se me informe si con el pago realizado según se mencionó en el hecho diecinueve, por un valor de \$400.000 me encuentro a paz y salvo, o de lo contrario se me indique y explique el saldo restante.

QUINTO: Se me informe si mi puntaje crediticio fue afectado debido al proceso tardío que se llevó a cabo respecto a la solicitud del día 20 de enero de 2023.

SEXTO: En caso tal de verse alterado mi puntaje crediticio respecto al caso que nos ocupa se realice la correspondiente corrección o se me indique el proceso a seguir.

SÉPTIMO: Se me informe si fui reportada a centrales de riesgo por parte de la entidad, y de ser así, se realice la correspondiente corrección por parte de la financiera.

OCTAVO: En caso de haberse generado cobro de honorarios, que estos sean asumidos por la entidad financiera, teniendo en cuenta que, se generaron debido a

Se da por entendiendo que la misma fue resuelta de forma clara y concreta tal como se evidencia en el presente proveído, lo que nos permite inferir que ceso la vulneración del derecho Fundamental de petición, se evidencia que la misma fue resuelta de manera clara y precisa sin embargo se SOLICITARA a la FINANCIERA JURISCOOP para que en lo sucesivo se Abstenga de no dar respuesta en termino de las solicitudes realizadas por sus asociados en igual sentido se deberá indicar a la señora MARÍA ALEJANDRA CAMACHO que el hecho de que no se responda de manera afirmativa la solicitud realizada por usted no quiere decir que este incompleta o que no se le dé respuesta.

DECISIÓN JUDICIAL:

Por lo anteriormente expuesto, el Juzgado Tercero Penal Municipal de Duitama-, "Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley".

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO POR HECHO SUPERADO del derecho Fundamental de PETICIÓN incoado por MARÍA ALEJANDRA CAMACHO, identificada con cedula de ciudadanía No. C.C. 1.052.410.898 de Duitama, en contra de FINANCIERA JURISCOOP por la presunta vulneración del Derecho Fundamental de **Petición** Lo anterior de conformidad con lo Dicho en la parte Motiva de esta providencia

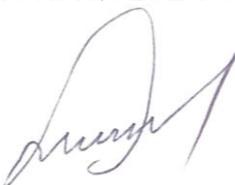
SEGUNDO: INDICAR a FINANCIERA JURISCOOP que en lo sucesivo se abstenga de no dar respuesta en termino a las peticiones realizadas por las personas a sus diferentes dependencias.

TERCERO: NOTIFÍQUESE este fallo por el medio más eficaz, de conformidad con lo preceptuado en los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Contra la presente Sentencia procede el recurso de impugnación, por ante los Juzgados Penales del Circuito (Reparto) de esta ciudad, el cual deberá presentarse dentro de los tres (03) días siguientes a la notificación (Art. 31 del Decreto 2591/91).

QUINTO: En el evento de no ser impugnada la presente Sentencia, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión (Art. 32 Decreto 2591/91).

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LINO ARTEMIO RODRIGUEZ RODRIGUEZ
JUEZ