



**JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE
CALI**

Santiago de Cali, veinte (20) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

Sentencia No.198/2023
Asunto Acción de tutela
Accionante Fernando Guerrero Torres
Accionada Tiendas D1 S.A.S.
RADICACIÓN 76001-43-03-006-2023-00228-00

MOTIVO DEL PRONUNCIAMIENTO

Proferir fallo de primera instancia dentro de la acción de tutela que ante esta Jurisdicción Constitucional promovió el ciudadano FERNANDO GUERRERO TORRES, contra la TIENDAS D1 SAS, por la presunta violación de derechos fundamentales, como el de PETICION. Art. 23 de la C. Política.

FUNDAMENTOS DE LA ACCION

Los hechos que dieron lugar al ejercicio de la acción constitucional y que interesan al caso, se contraen a los siguientes:

- 1.- Narra el peticionario que el pasado 6 de agosto realizó una compra en *Tiendas D1 Centenario* con la tarjeta débito *Sodexo-canasta pass*, por la suma de \$308.300, manifestando que al deslizar la tarjeta para el respectivo pago no aprobó la compra, por lo que la desliza una segunda vez obteniendo el mismo resultado.
- 2.- Que en razón de que con la tarjeta debito Sodexo los dos intentos de pago fueron infructuosos, procedió a realizar el pago de los \$308.300, oo con tarjeta de crédito del Banco Itaú, transacción que se hizo efectiva. (anexa soportes de pago).
- 3.- Indica que, al llegar a su residencia, al revisar la app de Sodexo, observó que le fueron debitadas dos transacciones cada una por valor de \$308.300 cada transacción con un numero de referencia independiente para un total de \$616.600, oo (adjunta soportes).
- 4.-Refiere que, debido a lo anterior, el mismo día de la compra, se dirigió nuevamente a la *Tienda D1 Centenario*, comentando el impase con la tarjeta Sodexo, donde le dieron las instrucciones para el lleno del formato y radicar la respectiva PQR, obteniendo el radicado NOVO6082023-89810.
- 5.- Manifiesta que el 11 de agosto en la línea 018000120201 de Tiendas D1 consultó sobre su PQR NOVO6082023-89810 y le manifestaron que no aparecía ningún tipo

de registro con ese número, razón por la cual *presentó derecho de petición* quedando radicado con el Ticket71987 de Tiendas D1.

6.- Afirma que a la fecha de presentación de la tutela no ha obtenido respuesta alguna de Tiendas D1 a las peticiones del 6 y 11 de agosto y que tampoco se le ha hecho reintegro alguno en la tarjeta debito Sodexo, solo contestan a sus llamadas que la solicitud está para estudio.

PRETENSIONES

Con fundamento en lo narrado, solicita el amparo de sus derechos y se ordene a la accionada dar respuesta de fondo a la petición radicada los días 6 y 11 de agosto abril de 2023, bajo los Radicados PQR NOVO6082023-89810 y Ticket 1987.

IDENTIDAD DEL ACCIONANTE

En el caso sometido a conocimiento, se trata del ciudadano *FERNANDO GUERRERO TORRES*, identificado con c. de c No.1.144.052.444, quien interviene en nombre propio para la defensa de sus derechos fundamentales. Para efectos de notificación indicó la Carrera 85C No. 33-40, Casa 49 Unidad Residencial Palmeras del Caney 2 de la ciudad de Cali, celular 3166097517, dirección electrónica ferquet@gmail.com

IDENTIDAD Y CALIDAD DEL ACCIONADO

En este asunto la destinataria de la acción es una empresa privada de servicio comercial, cuyas actuaciones u omisiones pueden afectar a los particulares, como aquí acontece con TIENDAS D1 S.A.S.

LEGALIDAD DE LA ACCIÓN

En ejercicio de la acción consagrada en el artículo 86 de la Carta Política, y sus Decretos reglamentarios 2591/91, 306/92 y de acuerdo con las reglas de reparto, el solicitante promovió la presente acción, en procura del amparo del derecho fundamental de *petición* que le interesa y asiste.

ACTUACIÓN PROCESAL

Por el sistema de reparto correspondió a este Juzgado la presente acción y constatado el cumplimiento de los requisitos mínimos de formalidad exigidos por el art.14 del Decreto 2591 de 1991, se avocó su trámite por auto No.003975 del 11 de septiembre de 2023, disponiendo la notificación al funcionario y/o responsable de la entidad accionada, para que dentro del término de dos (2) días siguientes al recibo de la notificación, ejerciera el derecho de defensa y se pronunciara sobre los hechos materia de la acción, contestara las afirmaciones, aportara pruebas y explicaciones e

indicara la solución inmediata para el caso. Así mismo, se informó al usuario sobre el avocamiento e impulso dado a la solicitud, conminándosele para que de inmediato reportara al juzgado sobre cualquier novedad o solución anticipada y extra proceso.

INTERVENCIONES

En término razonable, el 14 de septiembre del presente año, el representante legal de la Sociedad D1 S.A.S, se pronunció respecto a los hechos que sirvieron de fundamento a la acción constitucional, manifestando que el accionante se comunicó a través de la línea telefónica de Atención al Cliente los días 18 y 25 de agosto de 2023 y 06 de septiembre de 2023. Que desde que se tuvo conocimiento de la PQR radicada bajo el ticket 71987, agotaron las acciones a su alcance, con la finalidad de solicitar el ajuste y efectuar el reverso de las transacciones que fueron cobradas en exceso.

Solicita se considere que este tipo de trámite no depende directamente de la sociedad D1 SAS. Manifiesta que es cierto que a la fecha de presentación de la acción de tutela no habían dado una respuesta de fondo sobre la PQR elevada por la señora Torres Arce (madre del accionante), pero que, no obstante, lo anterior, tal y como acreditan, mediante el Anexo No.2, el 13 de septiembre de 2023, procedieron a darle respuesta al Accionante, la cual le fue notificada a los correos electrónicos syohel@hotmail.com y ferquet@gmail.com (anexa pantallazo).

Concluye el representante, informando que, el manejo y administración de las pasarelas de pago mediante datáfono es efectuado por las entidades de comercio y no por Tiendas D1 S.A.S., razón por la cual, cuando se configuran eventos en los que se constata que hubo un débito de una compra y la misma no es procedente, Tiendas D1 S.A.S., debe solicitar a las entidades de comercio el ajuste respectivo de la transacción, en este caso Sodexo; por lo que, una vez dichas entidades aprueban el ajuste, se debe efectuar el reflejo de ello en la cuenta del tarjetahabiente, aspecto en el cual D1 S.A.S., no puede inferir al no ser una entidad financiera.

El 19 de septiembre de 2023, el representante legal de Redeban S.A., entidad vinculada por petición del accionante, dio respuesta al requerimiento judicial manifestando que validados sus sistemas no evidencian que el accionante haya remitido derecho de petición alguno, pero que, no obstante, en pronunciamiento a los hechos y pretensiones de la acción de tutela refiere que:

Bajo el código único 16850497 TIENDA D1 CALI CENTENARIO identificamos un único movimiento transaccional en nuestro sistema identificados con el ítem 210-COMPRA TARJETA CREDITO con una tarjeta franquicia MasterCard terminada en 2490 por un valor de \$ 308,330,00= realizada el día 6 de agosto de 2023 la cual fue realizada en una terminal Credibanco.

Fecha Transacción	Cod. Sta. Establecimiento	Transacción	Ent. Autorizadora	Num. Tarjeta	Estado	Valor	Num. Recibo	Num. Aprobación
06/08/2023	16850497	TIENDA D1 CALI CENTENARIO 210-COMPRA TARJETA CREDITO	MasterCard COLOMBIA ADMINISTRADORA	5520330****2490	OK	308,330.00	000000	000000

De igual manera, refiere que las transacciones realizadas en terminales Credibanco y que corresponden a tarjetas privadas como Sodexo no registran en su sistema, por lo que no tienen alcance para confirmar el estado de las mismas.

En ese sentido, confirman que Redeban no participa en el proceso de compensación de las transacciones realizadas con tarjetas privadas Sodexo, en razón a que su alcance se limita al acceso y procesamiento. Redeban únicamente compensa transacciones realizadas con franquicia MasterCard. En consecuencia, el interviniente, solicita se desvincule a su representada de la presente acción constitucional, por cuanto no ha vulnerado derecho alguno al accionante.

La también vinculada firma Sodexo guardó silencio al respecto, sin embargo, dicho comportamiento silente del representante, no es óbice para resolver de fondo la acción.

CONSIDERACIONES

Para resolver la presente acción de tutela, debemos tener en cuenta especialmente lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, reglamentada mediante el Decreto 2591 de 1991. Acción que está concebida como un mecanismo de defensa y protección inmediato de los derechos fundamentales de toda persona, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en los casos previstos en el artículo 42 del Decreto 2591; así como también, algunos de los precedentes jurisprudenciales que con relación al caso se han emitido.

Una vez revisados los requisitos de procedibilidad tales como relevancia de interés constitucional, subsidiariedad, inmediatez, legitimación en la causa por activa y por pasiva, el Despacho encuentra que estos se satisfacen a plenitud, razón por la cual continuará con el análisis de la acción.

En la acción constitucional que hoy ocupa la atención del Juzgado, es menester determinar si de acuerdo con los hechos expuestos por el accionante, las pruebas aportadas y el comportamiento de la accionada, resulta procedente la protección deprecada, en este caso, donde se reclama como vulnerado el derecho de petición.

Para arribar a la decisión, se hará una breve referencia, al derecho fundamental de petición y a la jurisprudencia Constitucional, por último, se indicarán las razones de la decisión.

En cuanto, al derecho de petición, el art. 23 de la C. Política, precisa:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

“El derecho de petición tiene como titular a toda persona, nacional o extranjera, por medio de él, se permite acudir ante las autoridades o ante las organizaciones privadas en los términos que defina la ley, con el fin de obtener una pronta resolución a las solicitudes que se hayan presentado. (...)”

“La Corte no desconoce el hecho evidente de que las entidades públicas, así como las organizaciones particulares, deben contar con un término razonable para resolver las peticiones que se le formulen por cualquier persona; pero ese término razonable debe ser lo más corto posible, ya que como lo estipula el mandato superior, la resolución debe ser ‘pronta’. El prolongar más allá de lo razonable la decisión sobre la petición, como lamentablemente ocurre a menudo por negligencia, por ineficiencia, por irresponsabilidad o, lo que es más grave aún, por una deliberada intención de causarle daño al peticionario, implica ni más ni menos que incurrir en flagrante violación de la norma constitucional”.

En eventos como el sometido a examen, lo que primeramente debe procurar el Juez Constitucional, es la verificación de los términos que establece la normatividad para dar respuesta al peticionario. Pertinente es recordar que mediante la Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, su artículo 14 hace referencia a un término de quince (15) días para resolver las distintas modalidades de peticiones.

De acuerdo con la anterior reseña jurisprudencial y reglamentaria del derecho fundamental de petición, es dable afirmar que, en este evento la accionada *TIENDAS D1 S.A.S.*, en principio incumplió su deber legal consistente en responder el pedimento del ciudadano dentro del plazo establecido legalmente, pues nótese que había transcurrido un tiempo extraordinario, sin que la accionada hubiese emitido y

comunicado pronunciamiento alguno en torno a la petición del accionante, el que tan solo se produjo formalmente con ocasión de la acción constitucional que impulsó el interesado.

No obstante, lo argumentado en precedencia, también resulta importante el hecho de que estando en curso la acción de tutela, la entidad accionada emitió la respuesta reclamada por el accionante, cuyo contenido si bien no pudiese satisfacer plenamente sus intereses, lo cierto es que fue dada una solución de fondo y congruente con lo solicitado respuesta que aparece notificada, a la dirección electrónica ferquet@gmail.com y syohel@hotmail.com tal y como aparece en la constancia de envío por parte de la accionada, el 13 de septiembre de 2023, la cual se adjuntó como sustento de la atestación.

Cabe iterar que, por instrucciones del Despacho, la Oficina de Apoyo, también puso en conocimiento del accionante, el contenido de la respuesta acopiada como prueba para su conocimiento e intervención y en virtud de ello, el interesado se propuso buscar la vinculación de las entidades Redeban y Sodexo.

CONCLUSION INTERVENCIÓN ACCIONADA

En resumen, la accionada TIENDAS D1 S.A.S., en procura de solucionar lo que estaba a su alcance, el 13 de septiembre de 2023, procedió a enviar respuesta de manera clara, y congruente con lo solicitado por el señor *FERNANDO GUERRERO TORRES* mediante oficio No.J-1282-23 de Septiembre 13 por medio del cual informa que se solicitó a Sodexo el ajuste de la transacción, el cual fue objeto de autorización (anexa soporte), por lo que le solicitan verificar el estado de la devolución en el extracto bancario o en su defecto ante Sodexo, bajo el entendido que Tiendas D1 SAS, ya adelantó la gestión pertinente a su alcance para la devolución del dinero.

Así mismo la respuesta fue comunicada al accionante a la dirección electrónica ferquet@gmail.com y syohel@hotmail.com. Que de tal modo fue resuelta de fondo la solicitud presentada y en consecuencia se configura la carencia actual de objeto.

Posterior a la respuesta de la accionada y su acreditada notificación al accionante, también el Despacho ordenó a la *Oficina de Apoyo Judicial*, poner en su conocimiento la respuesta emitida por Tiendas D1 S.A.S, quien se pronunció al respecto solicitando la vinculación de Redeban y Sodexo, entidades que fueron debidamente notificadas de la acción constitucional.

De tal modo se tiene por resuelta de fondo por parte de Tiendas D1, la solicitud presentada por el accionante y, en consecuencia, la situación confluye en el hecho superado, pues la esencia de la petición consistía en obtener una respuesta, clara,

6

congruente y de fondo, la cual fue dada por la accionada acorde y hasta donde las posibilidades le permitan, luego el interés del reintegro económico del actor, no corresponde a la accionada.

SOBRE EL HECHO SUPERADO

La Corte en reiterada jurisprudencia ha dicho que la acción de tutela tiene como objetivo la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados en el artículo 86 de la Constitución Política. Sin embargo, cuando la situación de hecho que fundamenta la presunta amenaza o vulneración del derecho invocado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, como mecanismo preferente, sumario e inmediato de protección judicial, toda vez que la decisión que adopte el juez en el caso concreto, resultaría inocua, y a todas luces ajena al objetivo de protección previsto en la Constitución. Así la Corte ha dicho que:

"...La acción de tutela ha sido concebida, como un procedimiento preferente y sumario para la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos que determine la ley. Así las cosas, la efectividad de la acción, reside en la posibilidad de que el juez si observa que en realidad existe la vulneración o la amenaza alegada por quien solicita protección, imparta una orden encaminada a la defensa actual y cierta del derecho en disputa..."

"...Sin embargo, si la situación de hecho que genera la violación o la amenaza ya ha sido superada, el instrumento constitucional de defensa pierde su razón de ser..."

En el caso sub júdice se configura el hecho superado por carencia actual de objeto, toda vez que la petición presentada por el accionante respecto a la reclamación del dinero pagado en exceso con tarjeta débito Sodexo a través de datáfono, fue resuelta de manera clara, concreta y de fondo conforme a los parámetros propios de la entidad accionada, respuesta cuyo contenido si bien no pudiere satisfacer plenamente el interés sobre el efectivo reembolso dinerario; lo cierto es que, fue dada la solución de fondo y congruente con lo solicitado al manifestarle que: ... *"En virtud de lo anterior, cuando se presentan casos como el presente en el que se evidencia un cobro no procedente, mi representada debe acudir a las entidades de comercio (en este caso Sodexo) con la finalidad de solicitar el ajuste en la transacción. Una vez autorizado dicho ajuste, el reflejo en la cuenta bancaria del cliente depende directamente de las entidades financieras o de Comercio respectivo, término que usualmente toma entre*

cinco (5) a ocho (8) días hábiles, término después del cual, debe reflejarse la devolución. En el presente caso, mi representada solicitó a Sodexo el ajuste de la transacción, el cual fue objeto de autorización ...”, definición que fue notificada al interesado en la dirección electrónica indicada, y en tal caso, deberá el mismo gestar lo pertinente ante la firma *tarjeta Sodexo*, para el reembolso del dinero debitado erróneamente, reclamación que no se evidenció haber sido reportada o reclamada por el tarjetahabiente a la mencionada operadora.

De manera que habiendo cesado la causa que generó la presunta vulneración al derecho fundamental, ninguna utilidad reportaría una decisión judicial por parte del Juez Constitucional, pues la misma no tendría el poder de modificar situaciones ya superadas. Así las cosas, considera la instancia que debe declararse la improcedencia de esta acción, en virtud de encontrarnos frente a una circunstancia que causó inconformidad a la accionante, pero que en la actualidad se encuentra superada. En consecuencia, ante las circunstancias de superación del impase, no es viable obligar a la entidad accionada a ejecutar lo ya definido.

Sin más consideraciones y en mérito de lo expuesto, el **Juzgado Sexto Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali**, administrando justicia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la acción de tutela del derecho fundamental de PETICIÓN, incoada por el ciudadano **FERNANDO GUERRERO TORRES**, contra **TIENDAS D1 S.A.S**, y las vinculadas **REDEBAN** y **SOEXO**; **por** las razones expuestas, carencia actual de objeto – **hecho superado** –

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a todos los interesados, en la forma que lo dispone el artículo 30 del decreto 2591/91.

TERCERO: En el evento de no impugnarse este fallo, y conforme a las nuevas disposiciones, remítanse las diligencias dentro del término legal, a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Artículo 31 Decreto 2591/91.

CUARTO: Al regresar de la Corte Constitucional, excluida de revisión la actuación, se procederá por el Área pertinente de la Oficina de Apoyo para los

Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de Cali, con su archivo definitivo dejando los registros de rigor en el Sistema de Justicia XXI.

Notifíquese,



(firma escaneada y/o electrónica)
JOSÉ RICARDO TORRES CALDERÓN
JUEZ

Sentencia	No.198/2023
Asunto	Acción de tutela
Accionante	Fernando Guerrero Torres
Accionada	Tiendas D1 S.A.S.
RADICACIÓN	76001-43-03-006-2023-00228-00

j.r//mlra