



JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D.C., Ocho (8) de mayo de dos mil veintitrés (2023)

ACCIÓN DE TUTELA N.º 1100140030022023-00369

Se decide la acción de tutela interpuesta por **MARÍA ANDREA RAMÍREZ LAGUADO**, contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, y **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

I. ANTECEDENTES

La accionante pretende que, en salvaguarda del derecho fundamental de petición, se ordene a la accionada Establecimiento de comercio Falabella de Colombia S.A., **(i)** certificar de manera clara y veraz si efectuó o no el reembolso a su tarjeta DINERS *8795 por valor de \$1.299.900 y al Banco DAVIVIENDA S.A., **(ii)** certificar de manera clara y veraz si recibió o no de parte del establecimiento de comercio Falabella, la suma de \$1.299.000 para ser abonada a su tarjeta de crédito DINERS *8795.

Como respaldo de lo pretendido, manifestó que el día 11 de marzo de 2022, realizó a través de la página Web de Falabella, la compra de un celular Motorola por valor de \$1.299.900, el cual, una vez entregado y posterior a su uso, presentó fallas técnicas, situación que después de adelantar los trámites pertinentes, obedeció a solicitar la devolución del dinero a FALABELLA.

Indicó que a la solicitud de devolución le correspondió el radicado No. 1-136999572805, de la cual se obtuvieron respuestas los días: 18 de enero, 14 de febrero, 17 de febrero, 11 de marzo y 27 de marzo de 2023, informando que la solicitud se encontraba en trámite y que ya se había procesado el reembolso del dinero directamente con la entidad financiera, es decir, BANCO DAVIVIENDA.

Agregó que, en virtud de las respuestas emitidas por Falabella preguntó de manera reiterativa personalmente y por vía telefónica a DAVIVIENDA sobre el reembolso efectuado, a lo que esta entidad indicó que no se había recibido el mismo.

Señaló que, en vista de la contradicción efectuada por las partes, el 27 de marzo de 2023, solicitó a DAVIVIENDA vía derecho de petición se le certificara: *“que, a la fecha, el establecimiento de comercio FALABELLA no ha consignado en mi Tarjeta de Crédito DINERS No. 0036****8795, el monto total de la operación reversada equivalente a \$1’299.900”*, para lo que dicha entidad contestó de manera evasiva limitándose a sugerirle que consultara con el establecimiento de comercio sobre el estado de la reversión.

Advirtió que, ninguna de las entidades mencionadas le han aclarado la situación y satisfecho su derecho de petición dejando su dinero en un limbo comercial que a la vez le ha generado un detrimento patrimonial.

DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Invoca la actora la violación de su derecho fundamental de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 26 de abril de 2023 y comunicada a las partes por el medio más expedito.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

FALABELLA COLOMBIA S.A., manifestó que, dentro del marco de la acción de tutela, se procedió a brindar una nueva respuesta clara, precisa y de fondo al requerimiento del cliente, respuesta que fue dirigida a los correos electrónicos: rlaguadomandrea@gmail.com y ramirezlaguadoconsultores@gmail.com.

Manifestó que, con la respuesta emitida a la accionante se atendió de manera favorable la petición, en el sentido que se le indicó que la devolución del dinero se encontraba en trámite de reembolso con la red transaccional y la entidad financiera.

Por lo anterior, solicitó declarar un hecho superado y que dicha entidad no ha vinculado ningún derecho fundamental.

BANCO DAVIVIENDA, no contestó.

CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Naturaleza de la acción constitucional

El artículo 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede ser utilizado para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

3. Problema jurídico

Corresponde determinar si se vulneró el derecho fundamental invocado por la accionante, y de ser así, establecer si la vulneración aún persiste.

4. Caso concreto

El Art. 23 de C. P. nos dice que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido contundente en señalar, que el derecho de petición establecido en el artículo enunciado, es derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades y las organizaciones privadas, con el objeto de una procurar una expedita resolución a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía ágil de acceso directo a las autoridades. Por lo tanto, lo que se busca con la presente acción, es una rápida solución a lo pedido, ya sea de manera negativa o positiva, e independientemente de su contenido.

Frente al particular, la Corte Constitucional ha señalado que *“El derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 superior, conlleva que la autoridad requerida, o el particular en los eventos que contempla la ley, emita una pronta respuesta a lo pedido, esto es, respetando el término concedido para tal efecto. Sin embargo, esa garantía no sólo implica que la solución al petitum se emita dentro del plazo oportuno, sino que dicha respuesta debe ser (i) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión sometida a estudio, bien sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario, (ii) congruente frente a la petición elevada, y (iii) puesta en conocimiento del peticionario. Entonces, si la respuesta emitida por el ente requerido carece de uno de estos tres presupuestos, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental”*.

Desde este punto de vista, se considera que la acción de tutela es procedente para definir si efectivamente se vulneró el derecho fundamental invocado por la accionante. Teniendo en cuenta que en el caso objeto de estudio, lo que se pretende es el amparo del ejercicio del derecho de petición, afectado por no haber dado respuesta al mismo, circunstancia especial que requiere la intervención del juez constitucional para garantizar la defensa y el goce efectivo de tal garantía.

Frente al particular, la Corte Constitucional en sentencia de tutela T-206 de 2018, ha señalado que:

“El derecho de petición tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”.

El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, 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 procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.

El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución

de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”.

Desde este punto de vista, se considera que la acción de tutela es procedente para definir si efectivamente se vulneró el derecho fundamental invocado por la accionante. Teniendo en cuenta que en el caso objeto de estudio, lo que se pretende es el amparo del ejercicio del derecho de petición, afectado por no haber dado una respuesta congruente al mismo, circunstancia especial que requiere la intervención del juez constitucional para garantizar la defensa y el goce efectivo de tal garantía.

4.1 Señaló la accionante que el 27 de marzo de 2023, solicitó a DAVIVIENDA vía derecho de petición se le certificara: *“que, a la fecha, el establecimiento de comercio FALABELLA no ha consignado en mi Tarjeta de Crédito DINERS No. 0036****8795, el monto total de la operación reversada equivalente a \$1’299.900”*, para lo que dicha entidad contestó de manera evasiva limitándose a sugerirle que consultara con el establecimiento de comercio sobre el estado de la reversión.

Teniendo en cuenta que de la petición elevada no se obtuvo respuesta clara y congruente, la accionante presentó acción de tutela al considerar vulnerado su derecho de petición.

4.2 Por su parte FALABELLA COLOMBIA S.A., acreditó, la remisión de una respuesta clara, precisa y de fondo al requerimiento del cliente y la cual fue dirigida a los correos electrónicos: rlaguadomandrea@gmail.com, y ramirezlaguadoconsultores@gmail.com, a través de la cual se atendía de manera favorable lo solicitado, por cuanto se pronunció respecto a la devolución del dinero solicitado el cual se encuentra en trámite de reembolso con la red transaccional y la entidad financiera.

Ahora bien, revisada la petición se encuentra que lo solicitado por la accionante ante las entidades llamadas, apunta a que se le entregue básicamente una certificación mediante la cual se mencione que FALABELLA COLOMBIA S.A., no ha consignado al Banco DAVIVIENDA S.A., el monto total de la operación reversada equivalente a \$1’299.900 y a favor de la accionante.

Sin embargo, Falabella Colombia S.A., emitió respuesta señalando entre otras cosas que se encontraban en trámite de devolución al medio de pago usado en la compra y el cual pertenece a la franquicia Dinners, el cual se vera reflejado en la entidad financiera en un término no mayor a 5 días hábiles por un valor de \$1.299.900; respuesta que fue enviada a los correos electrónicos aportados por la accionante y considerando de esta manera el

agotamiento al requerimiento del derecho de petición que aquí se endilga como vulnerado.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta pertinente para el Despacho mencionar lo señalado por la H. Corte Constitucional mediante la cual través de sentencia T-464 de 1997 manifestó que:

“Una contestación vacía de contenido, evasiva y casi desdeñosa como la que la entidad ofrece al peticionario en este asunto, deja en el mismo estado de desorientación a la persona y por ende resulta violado su derecho de petición. El alcance de este derecho fundamental contemplado en el artículo 23 de la Carta va mucho más allá de la respuesta formal, aunque oportuna, y así lo ha ratificado la jurisprudencia en sentencia que merece citarse así:

"La respuesta dada debe además resolver el asunto (...), no se admiten respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra "en trámite", pues ello no se considera una respuesta.

“En efecto, ha de hacerse siempre un juicio lógico comparativo entre lo pedido y lo resuelto, para establecer claramente si se trata o no de una verdadera contestación, pues como lo afirmó la Corte en sentencia T-418 de 1992 (M.P.: Dr. Jaime Sanín Greiffenstein), tal derecho no se satisface si no se toma "una posición de fondo, clara y precisa por el competente". (Cfr. Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-165 del 1 de abril de 1997).

“(...) Desde el punto de vista jurídico, entre otros significados que no vienen al caso, "resolver" representa adoptar una decisión o dilucidar un litigio o controversia, en ambos casos con efectos vinculantes. Lo segundo corresponde, en principio, a las autoridades judiciales y lo primero, normalmente, a quien cumple función administrativa.

*“En lo relativo al derecho de petición, la autoridad ante la cual se ejerce está obligada a **resolver**, pues, por contrapartida, el peticionario tiene la garantía constitucional de "obtener pronta resolución".*

*“Considera la Corte que el derecho de petición no tendría sentido si se entendiera que la autoridad ante quien se presenta una solicitud respetuosa cumple su obligación notificando o comunicando una respuesta apenas **formal** en la que no se resuelva sobre el asunto planteado. El derecho de petición lleva implícito un concepto de decisión **material**, real y verdadero, no apenas aparente. Por tanto, se viola cuando, a pesar de la oportunidad de la respuesta, en ésta se alude a temas diferentes de los planteados o se evade la determinación que el funcionario deba adoptar". (Cfr. Corte Constitucional.*

Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-575 del 14 de diciembre de 1994).

Pero, además, toda persona tiene derecho a que la respuesta de la administración sea clara y específica en torno a la resolución adoptada, con independencia de si es negativa o positiva.

No se viola el derecho de petición por negar lo pedido, como lo ha reiterado la jurisprudencia, pero sí se vulnera de modo ostensible cuando la respuesta es vaga o contradictoria, pues en ambos casos lo que se tiene es lo contrario de una decisión.

La respuesta, entonces, además de oportuna, ha de ser exacta y del contenido del respectivo acto debe desprenderse sin dificultad la conclusión acerca del sentido y los alcances de la determinación en ella adoptada”.

Luego entonces, el caso bajo estudio, constituye un ejemplo a las respuestas emitidas en virtud de un derecho de petición y de las cuales no se logra definir una respuesta asertiva sino por el contrario persiste en la incertidumbre del solicitante, por cuanto, si se advierte que en razón de la presentación de esta acción constitucional una de las entidades como lo fue FALABELLA COLOMBIA S.A., acreditó una nueva contestación al derecho de petición pero en la que se evidencia que la carencia de persiste en las mismas respuestas evasivas que confirman que la solicitud inicialmente efectuada por la accionante se encuentra en “tramite”, por lo que esto no se considera una respuesta precisa vulnerando de esta manera la petición incoada.

Debe tenerse en cuenta no solo que, las respuestas evasivas dejan en estado de desorientación al peticionario violando su derecho de petición, sino que además el alcance de este derecho se encamina principalmente a una respuesta formal y oportuna a la que toda persona tiene derecho.

Por lo anterior, evidencia el despacho que la contestación allegada por FALABELLA COLOMBIA S.A., es evasiva la cual solo tiene apariencia de respuesta y no define como tal la solicitud de la peticionaria, la cual inclusive ha perseguido con antelación recibiendo siempre las mismas respuestas y mas si se tiene en cuenta que la entidad financiera BANCO DAVIVIENDA S.A., hizo caso omiso a lo aquí requerido y no se pronunció al respecto.

Así las cosas, este Despacho considera que a la accionante se le vulneró el derecho de petición y, en particular, el derecho a obtener una **respuesta clara, precisa y sobre todo congruente**, de su petición ya que en efecto, su solicitud obedecía a una certificación que acreditara las resueltas bien fueran positiva o negativa respecto de la consignación remitida a la entidad financiera BANCO DAVIVIENDA S.A., por lo que, dicha solicitud ha debido ser contestada y/o suministrada con la documentación pertinente quien, en lugar de ello, solo se obtuvo una respuesta general en la que se limita a indicar que la solicitud está en “trámite”, implicando de

esta manera la ausencia de una respuesta específica frente a la solicitud antes referida.

Por lo anterior, el Despacho considera que la respuesta emitida por FALABELLA COLOMBIA S.A., no resolvió de fondo la petición elevada por la señora **MARÍA ANDREA RAMÍREZ LAGUADO** y en ese orden de ideas se entiende vulnerado el derecho de petición de la misma, situación que impone amparar el derecho fundamental para que en el término de 48 horas las accionadas comuniquen en debida forma la respuesta emitida frente a la petición presentada por la accionante el 27 de marzo de 2023.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

V. RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **MARÍA ANDREA RAMÍREZ LAGUADO**, por las razones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A., y BANCO DAVIVIENDA S.A.**, que, en el término de **48 HORAS**, comunique en debida forma la respuesta emitida frente a la petición presentada por la parte actora el 27 de marzo de 2023, mediante la cual solicitó se certificara que, a la fecha, el establecimiento de comercio FALABELLA no ha consignado en su Tarjeta de Crédito DINERS No. 0036****8795, el monto total de la operación reversada equivalente a \$1'299.900”.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito. (Art. 30 Decreto 2591 de 1.991)

CUARTO: REMITIR la presente decisión a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no impugnarse.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO
JUEZ