



DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
JUZGADO ONCE 11 LABORAL DEL CIRCUITO
Carrera 7 Nro. 12C-23 Piso 20 Edificio Nemqueteba

Bogotá D.C., veintiuno (21) de octubre de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA
RADICACIÓN: 11001-41-05-004-2022-00666-01
ACCIONANTE: CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ
ACCIONADO: BOLD.CO SAS
VINCULADAS: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
BANCO DE BOGOTA
ACTUACIÓN: SENTENCIA RESUELVE IMPUGNACIÓN

MOTIVO DE LA DECISION

Procede este Despacho a resolver la impugnación presentada por la accionante, contra la sentencia de tutela proferida el 15 de septiembre de 2022 por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de esta ciudad, mediante la cual negó el amparo de los derechos fundamentales invocados por no acreditarse vulneración alguna o la existencia de un perjuicio irremediable.

ANTECEDENTES

La accionante, señora CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ quien actúa en nombre propio procura el amparo de los derechos fundamentales de petición y debido proceso, que estima vulnerados por BOLD.CO S.A.S al no resolver de fondo la solicitud de reembolso de dinero \$4.690.000.

TRÁMITE

La acción constitucional fue presentada el 06 de septiembre de 2022 correspondiéndole el conocimiento al Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de esta ciudad, autoridad que en proveído del 06 de septiembre de esa misma anualidad, avocó el conocimiento y ordenó a la accionada y vinculadas se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela.

RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADAS

BOLD.CO S.A.S. informó a través de su representante que son ciertos los hechos relacionados con la retención de dinero por posible hecho de fraude, el cual se realizó con fundamento en la relación contractual suscrita con la

actora; que el 29 de julio de 2022 notificó a la accionante la respuesta de fondo la cual negó el reintegro del dinero e informó que la suma fue desembolsada al titular de la tarjeta; que la investigación realizada arrojó que la transacción comercial correspondió a un hecho de fraude, por ende la devolución del dinero le corresponde al titular de la tarjeta de crédito y no al comercio que la realizó; que por lo anterior, no se vulneró derecho alguno a la accionante como tampoco cumplió con los requisitos de subsidiariedad ante la existencia de otros mecanismos de defensa.

La vinculada **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**, indicó que una vez revisadas las bases de datos del Sistema de Gestión Documental SOLIP, el cual contiene los trámites adelantados por la Superintendencia no encontró queja o reclamación alguna por parte de la accionante frente a los hechos narrados en la presente acción constitucional.

Por último, la vinculada **BANCO DE BOGOTA**, no generó respuesta dentro del trámite de la acción constitucional.

DECISION DE PRIMERA INSTANCIA

El Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas Laborales de esta ciudad, mediante sentencia proferida el 15 de septiembre del año 2022 dispuso:

“PRIMERO: NO AMPARAR los derechos fundamentales de **CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNA** **NDEZ**, identificada con CC 1.023.901.105, por lo anteriormente expuesto.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente providencia por el medio más expedito.

TERCERO: En caso de ser impugnado el presente fallo, dentro de los tres días siguientes a su notificación, remitir a los Jueces Laborales del Circuito de Bogotá (Reparto). Si el presente fallo no fuere impugnado, enviar a la Corte Constitucional para su eventual revisio

CUARTO: Una vez regrese el presente proceso de la Corte Constitucional, se ordena su **ARCHIVO DEFINITIVO**”.

Fundado esencialmente que el derecho de petición del 16 de julio de 2022 fue resuelto por la accionada BOLD.CO S.A.S. el 29 de julio de 2022 de forma clara, precisa y de fondo con lo solicitado y ante la inexistencia de un perjuicio irremediable.

IMPUGNACION

Manifiesta la accionante CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ quien actúa en nombre propio que el a quo desconoció sus derechos constitucionales y legales, teniendo en cuenta que la accionada no ha dado respuesta de fondo a las solicitudes realizadas por ella, ya que BOLD.CO S.A.S. la ha engañado al mencionar que en 120 días devolvería el dinero retenido; que no cuenta con otros medios de defensa para que la entidad le conteste en debida forma si le va reembolsar su dinero o no; que comprobó con los registros civiles de sus hijos que es madre cabeza de hogar; que la decisión de primera instancia no determinó la ocurrencia de varios elementos que exigen medidas inmediatas ante la urgencia que tiene el sujeto de derecho para evitar un perjuicio irremediable; que por lo anterior, solicitó revocar la decisión impugnada, declarando su procedencia ante la configuración de un perjuicio irremediable.

CONSIDERACIONES

COMPETENCIA Y TRAMITE

Dispone el Artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, que *“presentada debidamente la impugnación el juez remitirá el expediente dentro de los dos días siguientes al superior jerárquico correspondiente”* y, a su vez, señala que *“El juez que conozca de la impugnación, estudiará el contenido de la misma, cotejándola con el acervo probatorio y con el fallo”*, por lo que bajo tal marco, denota la competencia de éste Despacho para resolver la impugnación presentada por el extremo accionante, contra la sentencia de Tutela fechada 15 de Septiembre de 2022, proferida por el Juzgado Primero Municipal de Pequeñas Causas de Bogotá D.C., cuyo superior jerárquico es el Juez Laboral del Circuito, y así las cosas éste asignado, se dispone a efectuar el trámite de rigor.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Centra su atención el Despacho en determinar si le asiste razón a la impugnante CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ que la accionada no ha dado respuesta de fondo a la petición de reembolso de dinero de \$4.690.000, por la transacción realizada en el datafono de la empresa BOLD.CO S.A.S.

Habiendo puesto de presente lo anterior y adentrándonos en el estudio de la impugnación es menester indicar que la acción constitucional de tutela

consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, es un mecanismo residual de carácter excepcional, subsidiario, preferente y sumario, que le permite a todas las personas, sin mayores requisitos de orden formal, obtener la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, si de acuerdo con las circunstancias del caso concreto y a falta de otro medio legal, consideran que les han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular, pero sólo en los casos expresamente previstos por el legislador.

En el caso que nos ocupa, los derechos que se reclaman como vulnerados es de PETICION y al DEBIDO PROCESO al no emitir BOLD.CO S.A.S. una respuesta de fondo a las solicitudes de reembolsar la suma de \$4.690.000, por las transacciones realizadas en el datafono de la accionada.

Así las cosas, en el caso de autos, se alude una violación directa al **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION** previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política, sobre el particular la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-1089 de 2001, doctrina pacífica y reiterada que se ha mantenido hasta la fecha, se refirió en los siguientes términos:

“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. Si no 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.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

De lo expuesto se concluye que el núcleo esencial de este derecho reside en los siguientes componentes: i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente, el cual, por regla general, es de 15 días hábiles, sin perjuicio de otros plazos según la materia; ii) en una respuesta de fondo, que consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de claridad, precisión y consecuencia; y iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique al interesado, o que la entidad se reserve para sí, el sentido de lo decidido (CC C-007-2017).

Al respecto, se tiene que la entidad accionada BOLD.CO S.A.S. en ejercicio del derecho de contradicción y defensa informó que el 29 de julio de 2022 dio respuesta de fondo a la solicitud de la tutelante, por medio del cual informó que:

*“Hola Catherine,
Lamentamos informarte como avance de la investigación, la Red de Pagos notifica que las transacciones fueron reversadas y el dinero fue devuelto a los titulares de la tarjetas (quienes realizaron el reclamo de estas compras ante su banco), por ese motivo el saldo ya no está disponible en tu cuenta Bold.
Sugerimos que te comuniques con tu cliente para que realice el pago del producto/servicio que adquirió en tu comercio, usando un medio de pago diferente”. (resaltado por el Despacho)*

Conforme con lo anterior, es claro para el Despacho que el Derecho Fundamental de Petición previsto en el artículo 23 de nuestra Carta Política se hace efectivo siempre que la solicitud elevada sea resuelta rápidamente y en los términos solicitados. Desde luego, no puede tomarse como una prerrogativa que lleve forzosamente a que la administración defina de manera favorable las pretensiones del solicitante. En este sentido la Sentencia T-463 de 2011, sostuvo:

*“El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; **ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario;** iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante. Si emitida la respuesta por el requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental.”*

De tal suerte, encuentra el Despacho que la entidad accionada **BOLD.CO S.A.S.**, ha atendido conforme a su deber legal la petición instaurada por la accionante, de manera más precisa, donde se da respuesta a lo requerido, y aunque no satisfaga los intereses del mismo, lo cierto es que atendieron su petición, dando alcance a sus requerimientos, razón por la cual, se torna improcedente otorgar el amparo requerido por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición ya que las circunstancias de que las respuestas fuesen negativas o contraria a los interés del peticionario, no autoriza el ejercicio de la tutela, tal como lo ha señalado la jurisprudencia inmediatamente anterior, o como en este caso cuando la entidad accionada señala que el dinero solicitado a título de reembolso fue reversado y devuelto a los titulares de las tarjetas, por ende, representa una clara extralimitación del derecho constitucional invocado, de ahí que la protección constitucional solicitada no está llamada a prosperar atendiendo que no se causó violación al derecho de petición.

Sumado a lo anterior, se debe insistir en que como regla general la tutela no procede como mecanismo principal para dirimir conflictos de orden legal o económico pues para ello se han previstos otros instrumentos judiciales, de ahí, sólo de manera excepcional esta acción procede transitoriamente cuando se compruebe la existencia de un perjuicio irremediable, lo cual no se predica en la presente solicitud de amparo, si se tiene en cuenta que los intereses expuestos por la parte actora ocurren y convergen en situaciones ajenas a derecho fundamental alguno, sumado al hecho de que ni los elementos fácticos mencionados en esta acción constitucional, como las pruebas allegadas evidencian que la accionante se encuentre expuesto a un riesgo inminente y grave, que exija medidas urgentes e impostergables.

En tal sentido ha expuesto la Jurisprudencia que:

“No basta, entonces, que el accionante manifieste ante el juez de tutela que...está amenazando o ha vulnerado sus derechos fundamentales, pues debe demostrar que la misma pretensión no puede ser formulada a través de los medios judiciales comunes, o que siendo esto posible el mecanismo es ineficaz para lograr el amparo debido a la inminencia de un perjuicio irremediable”.

Tampoco se evidencia su procedencia como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable o amenaza de los derechos fundamentales alegados por la accionante, cuando se pretende el reembolso de una suma de dinero, pues como ya se expuso, no todo perjuicio puede ser considerado

como irremediable, sino únicamente aquel que por ser inminente y grave requiere de la adopción de medidas urgentes e impostergables para su protección, además debe establecerse si dichas acciones u omisiones son “...*manifiestamente ilegítimos y contrarios a derecho, pues de otra manera no se violan ni amenazan los intereses del presunto afectado...*”, caso que no puede predicarse en este asunto, habida cuenta como lo manifestó la accionada que las transacciones fueron reversadas y el dinero fue devuelto a los titulares de las tarjetas, aunque la respuesta emitida el 29 de julio de 2022 no satisfaga los intereses del mismo, no puede tomarse como una prerrogativa que lleve forzosamente a que la administración defina de manera favorable las pretensiones de la solicitante.

Aunado lo anterior, la jurisprudencia ha señalado los siguientes requisitos de procedibilidad de la acción de tutela:

“...a) Que la persona haya agotado los recursos en sede administrativa y la entidad mantenga su decisión de no reconocer el derecho. b) Que se hubiere acudido ante la jurisdicción respectiva, se estuviere en tiempo de hacerlo o ello fuere imposible por motivos ajenos al peticionario. c) Que además de tratarse de una persona de la tercera edad, ésta demuestre la amenaza de un perjuicio irremediable, esto es, que el perjuicio afecte la dignidad humana, la subsistencia en condiciones dignas, la salud, el mínimo vital, que existan lazos de conexidad con derechos fundamentales, o que evidencie que someterla a los trámites de un proceso ordinario le resultaría demasiado gravoso. d) En concordancia con lo anterior, para determinar si la acción de tutela es o no procedente como mecanismo transitorio, no resulta suficiente invocar fundamentos de derecho, sino que son necesarios también fundamentos fácticos que den cuenta de las condiciones materiales de la persona. En caso contrario, el asunto adquiere carácter estrictamente litigioso y por lo mismo ajeno a la competencia del juez de tutela...” (ver sentencia T 2006-761 se resalta).

En cuanto a la vulneración del derecho fundamental al debido proceso, es de anotar que la acá demandante no se encuentra en situación de inferioridad ni indefensión respecto del accionado y que puede hacer uso de los mecanismos judiciales y extrajudiciales que le habilitan para que a través de las acciones pertinentes, las cuales podrá ejercer ante la Jurisdicción Ordinaria en su especialidad civil o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, a efectos de establecer si dentro del respectivo proceso se logra acreditar la responsabilidad y negligencia de ésta, sin que exista circunstancia que señale la ineficacia de tales acciones; circunstancia que torna aún más improcedente asumir el conocimiento y decisión de los hechos planteados

por el actor por vía de la acción especialísima de la tutela dada la ausencia de los requisitos para su procedencia en el caso en concreto.

Conforme con lo anterior, el Despacho concluye que la acción de tutela interpuesta por la señora CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ no está llamada a prosperar atendiendo que no se causó violación a los derechos fundamentales de petición y al debido proceso y no se encuentra dentro de ninguno de los presupuestos señalados con anterioridad para ordenar una protección inmediata de sus derechos, respecto a los hechos constitutivos de la demanda de tutela, en concordancia a lo que fuere trazado por el Juez constitucional que conoció de la acción en primera instancia.

DECISION

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Once Laboral del circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre del Pueblo y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia de tutela fechada 15 de septiembre de 2022, proferida por el Juzgado Primero Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá D.C, mediante la cual se dispuso no amparar los derechos fundamentales solicitado por CATHERINE ALEJANDRA CHICA HERNANDEZ quien actúa en nombre propio.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta providencia a las partes, por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: REMITIR el expediente a la H. Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SERGIO LEONARDO SÁNCHEZ HERRÁN
Juez

ECM

JUZGADO ONCE LABORAL DEL CIRCUITO BOGOTÁ
Hoy 24 de octubre de 2022

Se notifica el auto anterior en el estado electrónico No 172 Dispuesto en el
Micrositio por el Consejo Superior en la Página Rama Judicial para este
Despacho.

LUIS FELIPE CUBILLOS ARIAS
Secretario

Firmado Por:
Sergio Leonardo Sanchez Herran
Juez
Juzgado De Circuito
Laboral 011
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: 75c58be6c9cb3a0412f8aa9ff45828265d56f5b15dec459b32f209305788e620
Documento generado en 24/10/2022 08:17:53 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>