

**Radicación No.** 110014003007-2021-00288-00

**Accionante:** WILSON RAMOS MAHECHA.

**Accionadas:** MEDLIFE S.A.S, BANCO DE OCCIDENTE Y CAZALE GROUP S.A.S.

**ACCIÓN DE TUTELA**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



## **JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D.C., veintiuno de abril de dos mil veintiuno.

### **ASUNTO**

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por el señor WILSON RAMOS MAHECHA y en contra de MEDLIFE S.A.S., BANCO DE OCCIDENTE y CAZALE GROUP S.A.S.

### **1. ANTECEDENTES**

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Narra en su escrito que, es cliente del Banco de Occidente, y tiene una tarjeta de crédito “*MASTER CARD*”, y que el día 22 de enero de este año, recibió llamada telefónica por parte de la señora LUISA TORRES, como asesora de la empresa CAZALE GROUP S.A.S, quien le ofreció un “*bono/producto*” de subsidio a su tarjeta de crédito, el cual consistía en tener el beneficio de reembolso de un porcentaje del valor de la cuota de manejo, por un valor igual a \$60.000,00 más \$30.800,00 de aporte administrativo, saldo que le sería consignado en su cuenta de “*NEQUI*”, que así mismo, durante la llamada le preguntó a la funcionaria si debía cancelar algún rubro por tal concepto, pero que está en varias ocasiones le especificó que no; además resaltó que nunca autorizó algún tipo de descuento o pago por medio de su tarjeta para adquirir dicho bono.

Aduce que el 30 de enero recibió membresía denominada *"MARTER PLUS ASISTENCIA"* (sic) por parte de la entidad MEDLIFE donde le daban la bienvenida y le explicaban los beneficios que tenía; igualmente que, el 10 de febrero de 2021 radicó la información de sus beneficiarios, así como las facturas para acogerse a los supuestos descuentos, pero que no le han dado respuesta alguna, pero que con sorpresa el 19 de febrero, al revisar su extracto bancario en relación con la tarjeta de crédito, apareció una compra realizada por valor de \$1.110.000,00, diferida a 36 meses con descripción de *"TPGMASTER PLUS ASISTE"*, de allí que se comunicó con el banco para aclarar la situación, pero que en dicha data quien le contestó en primera oportunidad la llamada no le ofreció apoyo alguno, y en una segunda, el funcionario le sugirió bloquear la tarjeta y presentar la devolución del cobro de dicha compra.

Además, señala que en cuanto a la actuación de MEDLIFE S.A.S., él le radicó solicitud para recibir los descuentos obtenidos por el bono, pero que a la fecha no ha recibido respuesta alguna; que, en cuanto al Banco de Occidente, le radicó dos derechos de petición el 5 de marzo de esta anualidad, referentes a la devolución del cobro antes referido, así como de la investigación pertinente, y que a pesar de frente a esta el 20 de marzo le dio contestación, considera que la misma no se pronuncia sobre sus pretensiones, y que respecto de la segunda petición, atinente a la investigación de la asesora, no le ha dado respuesta alguna; que en cuanto a la entidad CAZALE GROUP S.A.S., el 5 de marzo de 2021, le presentó derecho de petición, solicitando entre algunas cosas, el soporte de la llamada donde se pactaron las cláusulas de la adquisición objeto de discusión, así como requiriendo el pago del beneficio de reembolso de la cuota de manejo, más otros valores adicionales, indicando que esta le dio respuesta, la que considera no resuelve de fondo sus peticiones, de allí que acude al presente mecanismo constitucional, para que se ordene a las accionadas a dar contestación puntual a lo requerido.

## **SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

**Accionante:** WILSON RAMOS MAHECHA

**Accionadas:** MEDLIFE S.A.S., BANCO DE OCCIDENTE y CAZALE GROUP S.A.S.

## **FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

Solicita la compañía accionante el amparo del derecho fundamental de petición.

### **RESPUESTA DE LA ENTIDADES ACCIONADAS:**

**MEDLIFE S.A.S.:** Indicó puntualmente que la presente tutela debe declararse improcedente, ya que no ha vulnerado derecho alguno al accionante, al dar respuesta al derecho de petición alegado el día 5 de febrero de 2021.

**CAZALE GROUP S.A.S.:** Refirió que el presente amparo debe declararse improcedente, ya que no ha vulnerado derecho alguno al actor, puesto ya, que dio respuesta al derecho de petición alegado el día 5 de febrero de 2021, adicional, que en el momento en que se efectúe la respectiva consignación de los bonos, aportaría al despacho y al titular, el correspondiente soporte.

**BANCO DE OCCIDENTE:** Guardó silencio.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **ASPECTOS FORMALES**

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

### **ASPECTOS MATERIALES**

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que en la Norma Política de la Nación se consagran cuando en el caso concreto de una persona la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

### **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

*“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 decide 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 (...)*  
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *“Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”.*

## **EL CASO CONCRETO**

En el caso concreto, tiénese que el actor solicita la protección de sus derechos fundamentales, pues que no obstante haber elevado derechos de petición ante las entidades accionadas, no ha recibido contestaciones de fondo a las mismas, lo cual fue replicado por las MEDLIFE S.A.S. y CAZALE GROUP S.A.S., conforme a lo esbozado en los escritos de contestación a la tutela.

Por otro lado, tal como se acotó el BANCO DE OCCIDENTE, guardó silencio al presente amparo, de allí que se presumen

ciertos los hechos señalados en el libelo, al tenor de lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, así igualmente conforme al decir de las partes, es lo cierto que se radicó por el tutelante los mencionados derechos de petición ante las entidades demandadas, las que, por su parte y conforme se desprende de los anexos aportados al escrito de contestación de la presente acción de tutela, o por lo menos las entidades MEDLIFE S.A.S., y CAZALE GROUP S.A.S., ya emitieron la contestación del caso.

Así las cosas, y respecto de la petición que fuera presentada ante la entidad MEDLIFE S.A.S., el 10 de febrero de 2021, por correo electrónico, se tiene que el actor solicita *“Para dar aplicación a los beneficios brindados por ustedes solicito la devolución de los porcentajes correspondientes de las siguientes compras (...) Crédito educativo del Banco Pichincha por valor \$3’760.000 dineros que se pagaran en 6 cuotas de las cuales con fecha 09 de febrero de 2021, se canceló la primera por valor \$688.197. (...) Seguro de responsabilidad civil extracontractual del vehículo de mi propiedad de placas MTC 904, por valor \$1’002.177, dineros que se pagaran en 11 cuotas de las cuales se han cancelado tres a. \$ 100.200 de fecha 22 de diciembre de 2020 b. \$ 100.360 de fecha 28 de enero de 2021 c. \$ 100.200 de febrero 09 de 2021 (...) Los dineros correspondientes al bono de subsidio y de los descuentos de los porcentajes relacionados anteriormente pueden ser consignados a través de la plataforma NEQUI, por medio del número celular 3133967284”*, sin embargo, pese a lo dicho por dicha entidad frente a que dio respuesta al derecho de petición, lo cierto es que no acreditó tal particular, pues incluso nada se refirió frente a dicha solicitud, pues simplemente aportó copia de una misiva con fecha 13 de abril de 2021, por la cual da respuesta a una petición distinta a la que aquí mencionada, de allí que claramente se advierte la vulneración endilgada por el actor, y por ende el presente amparo constitucional prospera frente a la misma, como en efecto se ordenará.

Ahora, cabe señalar que frente a la misiva que el actor aduce presentó ante MEDLIFE S.A.S., el 5 de marzo de 2021, se tiene que, adicional a la respuesta que en su momento emitió dicha entidad el día 12 de marzo de 2021 conforme a la comunicación aportada por la accionante,

al dar contestación al presente amparo, esta entidad señaló que dicha petición debe ser atendida por CAZALE GROUP S.A.S., sin embargo, se advierte que hubo negligencia frente a la misma por parte de MEDLIFE S.A.S, ya que debió remitirla a la entidad competente conforme a la ley, empero una vez avizorada dicha misiva, trata en últimas de la misma solicitud que, igualmente presentó por correo certificado ante CAZALE GROUP S.A.S., entidad que emitió pronunciamiento sobre la misma, respuesta que será objeto de estudio más adelante, de allí que no sea menester requerir a MEDLIFE, pese a no darle traslado de la petición a la entidad ya reseñada, pues se reitera ya obra respuesta y por ende se negará la tutela frente a tal solicitud.

En lo que respecta a la petición elevada ante CAZALEGROUP S.A.S., el 5 de marzo de 2021, se tiene que el actor suplicó: *“Que CAZALE GROUP SAS, proceda a allegarme la grabación del soporte de afiliación que se realizó vía telefónica, en donde se pactaron las cláusulas pertenecientes a la adquisición la tarjeta MASTER PLUS ASISTENCIA”, “Que CAZALE GROUP SAS, proceda a realizarme el pago de \$60.000 (sesenta mil pesos) por concepto del beneficio de reembolso de un porcentaje del valor de la cuota de manejo, más \$30.800 (treinta mil ochocientos pesos) de aporte administrativo”, “Que CAZALE GROUP SAS, proceda a desembolsarme el porcentaje correspondiente al beneficio que poseo por compras en almacenes de cadena, pago de matrícula universitaria y demás”, “Que CAZALE GROUP SAS, proceda a emitir contestación al correo electrónico enviado por mí, con el fin de activar los beneficios pertenecientes a la membresía MASTER PLUS ASISTENCIA”, “En caso de NO ser el competente para responder el presente derecho de petición, favor dar aplicación al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015” y “Ante la negativa de las pretensiones aquí solicitadas, solicito me informen las razones de hecho y de derecho que les asiste para justificar las mismas”,* así mismo, se tiene que dicha entidad emitió la respectiva respuesta, el 12 de marzo de 2021, esto es, antes de presentar el presente amparo, de lo cual se duele el actor al indicar en el escrito de tutela que, no le dio contestación de fondo a su petición.

Así entonces y de cara al análisis de la comunicación por la cual la accionada CAZALE GROUP dio respuesta en su momento a la petición del accionante, se tiene que allí se le hace referencia a la

compra por valor de \$1.110.000,00, con número de autorización R05200, indicándole que, no se presentó inconveniente alguno, así como que esta fue voluntaria, que habían recibido derecho de petición solicitando la reversión de la compra, y que con base en la solicitud de cancelación, el departamento jurídico determinó la no viabilidad de la misma negando el trámite, resaltándole además, el término que tenía para ejercer el derecho de retracto; quiera decir lo anterior, que ciertamente se advierte la vulneración al derecho de petición alegado por el señor RAMOS MAHECHA, pues tal como se desprende de lo anteriormente dicho, nada se refirió frente a ninguno de los interrogantes planteados por este, cuestión que, por tanto abre paso al amparo deprecado, pues como bien lo tiene sentado la jurisprudencia constitucional, para que una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, que resuelva de forma definitiva lo concretamente solicitado por el peticionario, lo que no ocurrió en este asunto y por ende se concederá la tutela frente a tal petición.

Aunado a ello, cuando se le notificó el presente amparo, pese a que en la réplica señaló que, ya había emitido contestación, la verdad sea dicha, no aportó probanza alguna de tal situación, pues tan solo allegó un comprobante de un pago ante la empresa “efecty” y un archivo que ni siquiera pudo ser verificado por el despacho, de allí no se tiene certeza si emitió la respuesta adecuada, pues se reitera en la primera contestación no atendió todas las solicitudes del petente.

De otra parte, en cuanto a las peticiones elevadas ante el BANCO DE OCCIDENTE, el 5 de marzo de 2021, se tiene que estas fueron presentadas mediante correo electrónico conforme al material probatorio aportado, en donde solicitó en primera oportunidad, *“Que el BANCO DE OCCIDENTE proceda a hacer la devolución del cobro de la compra avaluada en \$1.110.000 (UN MILLÓN CIENTO DIEZ MIL PESOS) por concepto de TPGMASTER PLUS ASISTE”, “Que el BANCO DE OCCIDENTE proceda a investigar lo ocurrido, así como también inicie las actuaciones disciplinarias y legales frente al robo de mi información personal, la cual fue usada con fines delictuosos”, “En caso de NO ser el competente para responder el presente derecho de petición, favor dar aplicación al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015”, “Ante la negativa de*

*las pretensiones aquí solicitadas, solicito me informen las razones de hecho y de derecho que les asiste para justificar las mismas” y posteriormente “Que el BANCO DE OCCIDENTE, realice las investigaciones frente al comportamiento de la asesora mencionada en el hecho 10 y proceda a imponer las sanciones correspondientes”, “En caso de NO ser el competente para responder el presente derecho de petición, favor dar aplicación al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015” y “Ante la negativa de las pretensiones aquí solicitadas, solicito me informen las razones de hecho y de derecho que les asiste para justificar las mismas”,* debiendo insistir, que dicha entidad, guardó silencio al requerimiento de tutela, por lo que por virtud de la presunción antes referida, se tiene que el banco, emitió una comunicación de respuesta a la primera misiva el 20 de marzo de 2021, es decir, antes de la presentación de la acción de tutela y sobre la cual, el señor RAMOS MAHECHA presenta inconformidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de cara al análisis de la misiva por la cual el BANCO DE OCCIDENTE emitió respuesta a la primera petición, se observa que allí le indican que verificado el movimiento *“TPG\*MASTER PLUS ASISTE”* por valor de \$1,110,000.00, y que se encuentra diferido a 36 meses, que el mismo pertenece al *“comercio MEDLIFE”* bajo la denominación *“MASTER PLUS ASISTENCIA”*, y que en virtud de que él tuvo contacto con dicha empresa y adquirió el producto, es con esta con quien debe verificar sobre el cobro no autorizado, ya que esa entidad bancaria tan solo es el medio de pago entre el cliente y el bien que el tarjetahabiente desea adquirir; así mismo le informa que la tarjeta de crédito master terminada en *“\*\*\*\*\*3567”*, se encuentra bloqueada desde el 22 de febrero de 2021 por solicitud del titular, quiera decir lo anterior, que ciertamente se advierte la vulneración endilgada por el actor, puesto que, si bien con lo dicho se puede tener por contestado el primer interrogante, ya que informó el procedimiento a seguir frente al cobro presuntamente no autorizado, nada se refirió respecto a la investigación y acciones de cara al manejo de su información personal, cuestión que de por sí, conlleva a conceder la tutela frente al mismo, para que dé respuesta puntual sobre el cuestionamiento aquí señalado.

Así igualmente, respecto de la segunda petición presentada ante la entidad financiera, de acuerdo al material probatorio que obra en la presente tutela, prospera la pretensión, se reitera, al no contestar

la acción de tutela dicha entidad, tiene como consecuencia que los hechos narrados por el actor en el libelo de tutela sean tenidos como ciertos, esto es, que se presentó la petición el 5 de marzo de 2021, y que a la fecha no le ha dado respuesta de fondo a la misma, y por ende, se ordenará al representante legal y/o quien haga sus veces que proceda a dar contestación de fondo a la misma.

En este orden de ideas, y conforme lo ya discurrido en párrafos precedentes, las entidades accionadas no pueden perder de vista lo señalado en sentencia T-693 de 2005 la Corte Constitucional que indicó sobre este punto: *“De allí que las autoridades deban ser diligentes en la tramitación de las solicitudes que ante ellas se eleven y **no pueden olvidar que la respuesta, además de ser oportuna, no puede ser simplemente formal, sino que debe resolver de fondo lo pedido... El interesado tiene derecho a que la entidad desarrolle una gestión eficiente y no está obligado a asumir las secuelas del desorden administrativo**”* (énfasis fuera del texto), esto es, para que una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, que resuelva de forma definitiva, de manera congruente lo solicitado.

En resumen, se concederá el amparo invocado, ordenando a las entidades accionadas que, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, den respuesta de fondo y concreta a los derechos de petición elevados por el señor WILSON RAMOS MAHECHA, teniendo en cuenta para ello los interrogantes aquí señalados.

### **3. DECISION**

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil del Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONCEDER** la presente acción de tutela invocada por WILSON RAMOS MAHECHA, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a MEDLIFE S.A.S., que, por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé contestación puntual al derecho de petición presentado por WILSON RAMOS MAHECHA, el 10 de febrero de 2021, teniendo en cuenta para ello lo aquí debatido, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

**TERCERO: ORDENAR** a CAZALE GROUP S.A.S., que, por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé contestación puntual al derecho de petición presentado por WILSON RAMOS MAHECHA, el 5 de marzo de 2021, teniendo en cuenta para ello lo aquí dilucidado, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

**CUARTO: ORDENAR** al BANCO DE OCCIDENTE que, por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé contestación puntual a los derechos de petición presentados por WILSON RAMOS MAHECHA, el 5 de marzo de 2021, teniendo en cuenta para ello los interrogantes señalados en esta providencia, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto.**

**QUINTO: NEGAR** la acción de tutela invocada por el señor WILSON RAMOS MAHECHA, respecto al derecho de petición presentado el 5 de marzo ante MEDLIFE S.A.S., en virtud de lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEXTO: COMUNÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

**SÉPTIMO: REMÍTASE** el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA**  
**JUEZ**