

**Radicación No.** 110014003007-2021-0734-00

**Accionante:** ÁNGEL RAMIRO VANEGAS TORRES.

**Accionada:** BANCO POPULAR.

**ACCIÓN DE TUTELA.**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D.C., primero de septiembre 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 ÁNGEL RAMIRO VANEGAS TORRES contra el BANCO POPULAR.

**1. ANTECEDENTES**

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

Refiere en síntesis que, tiene una cuenta con la entidad accionada que, el 15 de mayo del año en curso tenía que hacer un retiro en efectivo dirigiéndose al cajero de AV Villas de la Calle 63 con Carrera 24, sin embargo, este no leía el chip de la tarjeta, por lo que se dirigió a otro y retiro el valor de \$600.000.00, y como necesitaba más dinero, procedió a hacer el trámite, pero el cajero no se los dio, por lo que se retiró de este y le llegaron 4 mensajes al celular de retiros por valor \$600.000.00, por lo que procedió a llamar a un asesor quien no le solucionó nada, procediendo a bloquear la tarjeta, sin embargo, le llegó otro mensaje de una compra por valor de \$580.000.00, sin que a la fecha el banco le haya devuelto ese dinero, por lo que solicitó que se revisaran las cámaras de seguridad y otros aspectos, señalándole la entidad bancaria que la solicitud estaba en trámite, por lo que ha elevado en reiteradas peticiones para que, le

solucionen el problema suscitado, de allí que el 2 de agosto elevó un derecho de petición para que el banco le devolviera su dinero.

### **SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

**Accionante:** ÁNGEL RAMIRO VANEGAS TORRES

**Accionada:** BANCO POPULAR.

### **FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

Solicita el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición.

**RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:** Dice que, verificado el archivo se encuentra radicada en el aplicativo de PQR la solicitud presentada por el accionante, y una vez realizada la trazabilidad no se evidencia una respuesta en el sistema, pero que no obstante, y en virtud a esta acción de tutela, se emitió respuesta al derecho de petición y se remitió al correo electrónico señalado por el usuario, existiendo un hecho superado.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **ASPECTOS FORMALES**

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

### **ASPECTOS MATERIALES**

El amparo constitucional 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 accionante solicita la protección del derecho fundamental que invoca, pues que, no obstante haber elevado una solicitud ante la entidad accionada, a la fecha no le ha respondido, además, que se ordenara al banco a consignarle los dineros que indican le fueron sustraídos, lo cual fue replicado por la entidad bancaria en los términos ya esbozados.

Ahora bien, verificando los anexos del escrito de tutela, es lo cierto que, se radicó por el actor los citados derechos de petición ante la entidad demandada, tal como figura en la actuación.

Remitiéndonos a la prueba documental obrante dentro del plenario, tenemos que, lo requerido por el tutelante realmente fue satisfecho, pues, en la misiva solicitaba se procediera se verificarán las cámaras de seguridad, se investigará por qué los mensajes de aviso de retiro de dinero no le llegaron inmediatamente, entre otros aspectos respondiéndole la entidad accionada que, de acuerdo con las peticiones y con ocasión de la acción de tutela interpuesta, al respecto le indicaron: “(...) De acuerdo con el log transaccional, el día 15 de mayo de 2021 se efectuaron cinco (5) Retiros / Avances Cuenta en el cajero automático SVB 4219\_Kra 24 Calle, SVB 4401\_Calle 63 No No.1004, por valor \$ 600.000 cada uno y una (1) Compras en POS a través del comercio TIENDA D1 QUINTAPAREDO por valor \$ 580.000, para un total de \$ 3.580.000. Respecto a la validación del video de seguridad de las transacciones objeto de reclamación, dado que los retiros se realizaron en SERVIBANCA, procedimos a solicitar dichos registros una vez sean obtenidos serán suministrados a la Entidad competente para su verificación. 2.-) (...) Respecto a las notificaciones de alertamiento de las transacciones efectivamente, al número 3176199839, registrado como dato seguro, se evidencia, envió de los movimientos efectivamente realizados en el referido día, adjuntamos log de los mensajes de texto remitidos para su validación, generándose un alertamiento oportuno de cada una de las transacciones.”, 3.-) (...) Respecto a su solicitud, le confirmamos que no es posible atender la misma en el entendido que no es de control ni custodia por parte del Banco Popular las cámaras del establecimiento de comercio donde se realizaron las transacciones, por lo anterior la invitación es a requerir a dicho establecimiento para que le sea permitido la visualización de los registros dinámicos. Así mismo, los establecimientos para las transacciones con Tarjeta Debito no solicitan documento de identificación, sino Tarjeta Debito y clave, dado que se entiende que la clave es de uso personal e intransferible y es de conocimiento solamente por el titular del producto. 4.-) (...) La clave de producto es de uso personal e intransferible, cabe mencionar que de acuerdo con lo mencionado por Usted no es el Banco Popular quien debe responder su petición, dado que los cajeros de esta red no pertenecen a Grupo Aval y la administración le corresponde dicha Entidad. 5.-) (...) Se procederá a solicitar análisis de las llamadas, para verificar

*lo relacionado en el presente numeral. No hay lugar a reintegros de los recursos sustraídos, toda vez que los retiros se realizaron con Tarjeta original y clave, cursando de manera exitosa. Los cajeros automáticos o puntos de pago de la red llevan implícitos un sistema de autenticación de doble factor, por un lado, la tarjeta de plástico con Chip y el PIN o clave que solo debe conocer el titular de la tarjeta...”,* contestación que fue enviada al correo electrónico ramirovane115@yahoo.es, el cual fue reportado, tanto en el derecho de petición como en el escrito de tutela por el actor, lo cual sin lugar con lleva a que se deniegue el presente amparo.

Así las cosas, tenemos que, la entidad accionada efectivamente dio contestación al derecho de petición y resolvió de manera concreta el mismo, existiendo sin lugar a duda un hecho superado, de allí que el amparo se dé denegará.

Sobre el particular y el alcance que nuestro legislador le imprimió a esta regla, nuestro alto Tribunal en Sentencia T-038/19 ha dicho:

*“... Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado...”.*

De lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió, vulneración o amenaza de los derechos fundamentales del accionante, perdiendo por la tanto el amparo invocado su razón de ser, por carencia actual de objeto.

De otra parte, frente a la petición de que, se proceda a ordenar al banco a consignarle los dineros, sin duda es un aspecto que, se escapa de la esfera constitucional y por ende, para ello debe acudir a los mecanismos que ha establecido el legislador para ello, tornándose improcedente dicha petición; máxime si se tiene en cuenta el objeto de la

acción de tutela, esto es, la defensa de los derechos fundamentales y no para salvaguardar factores económicos; salvo excepcionales casos.

### **3. DECISION**

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

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: DENEGAR POR HECHO SUPERADO** la tutela solicitada por el señor ÁNGEL RAMIRO VANEGAS TORRES, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: DISPONER** la notificación de lo acá resuelto a las partes involucradas a través del medio más rápido y expedito a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

**TERCERO: REMÍTASE** lo actuado a la Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 para su eventual REVISIÓN.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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