



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**  
**Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°**  
[cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**RADICADO: 110014003009-2023-00074-00**

Bogotá, seis (06) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992  
Accionante: **GETSY AMAR GIL RIVAS**  
Accionado: **JUMBO (CENCOSUD COLOMBIA S.A.)**  
Providencia: **Fallo**

### **I. ASUNTO A TRATAR**

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **GETSY AMAR GIL RIVAS**, en contra de **JUMBO (CENCOSUD COLOMBIA S.A.)**.

### **II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

**GETSY AMAR GIL RIVAS** solicita el amparo con motivo de la supuesta violación a los derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, la propiedad (patrimonio económico) y el debido proceso, ante la presunta negativa de realizar la reversión la transacción d993ec78-568a-4547-9e96-7bef1ac74a8d realizada en <http://www.tiendasjumbo.co> en suma de \$3.269.746, M/cte de la tarjeta de crédito 4117590082241391 de la entidad Scotiabank Colpatria (Cencosud).

Afirmó para sustentar su solicitud de amparo, que el día 25 de noviembre de 2022 pretendió comprar una lavadora secadora LG de 16 Kg/35 Lbs WD16EG256 Plateado, en suma, de \$3.269.746, para lo cual autorizó que la compra fuera pagada a través de su tarjeta de crédito 4117590082241391 de la entidad Scotiabank Colpatria (Cencosud), transacción que fue debidamente realizada y el valor de la compra fue imputa a la mencionada tarjeta de crédito.

Sostuvo que solicitó se le entregara en la ciudad de Ibagué, pero ante la negativa de JUMBO de acceder al cambio de ciudad de destino del producto, procedió con el derecho de retracto de la compra tal y como lo consagra el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, para lo cual se elevó la reclamación se abrió el caso ante JUMBO con radicado JUM-02484 del 27 de noviembre de 2022, lo cual se realizó dentro del término legal que consagra dicha norma.

### **III. ACTUACIÓN SURTIDA**

**1.-** Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por auto de treinta y uno (31) de enero del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Se vinculó a c y **BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**.

**2.- La accionada** se opuso a las pretensiones toda vez que el día 5 de septiembre de 2022 se dio inicio al proceso interno de devolución para lo cual se notificó a la pasarela de pago PayU solicitando la devolución al mismo medio de compra con el cual se efectuó el pago. La solicitud se remitió el 7 de diciembre de 2022, no obstante, el 12 de enero del año en curso se recibió una nueva petición por medio de la cual se indicó que no había visto reflejado el reembolso con lo cual se le solicitó allegar los extractos del producto para que estos fueran analizados por la plataforma de pagos. Agregó que recibida la documentación el 17 de enero se procedió a remitirla a PayU quien

hasta el día 1 de febrero de 2023 emitió respuesta a Cencosud indicando que “la transacción (...) no presenta solicitud de reembolso aplicado o generado desde el módulo de PayU.” Atendiendo a esta respuesta, le comunicó a los accionantes que teniendo en cuenta que la plataforma no había efectuado el reembolso, se allegaban dos alternativas con el fin de generar la devolución del valor total de la compra.

**3.- COLPATRIA** precisó que una vez consultado el estado de la TC 411759\*\*\*\*\*1391 en los buros de información, se observó que a la fecha por cuenta de Scotiabank Colpatría no existen reportes negativos. Añadió que no está legitimado legal ni contractualmente para pronunciarse debido a que su competencia se delimita a la colocación y funcionamiento del medio de pago (tarjeta de crédito) y al no tener ninguna participación en el negocio efectuado (compraventa), carece de legitimación. Cabe precisar que los reversos los debe reportar el comercio a la red y la red al banco para que medios de pago realice el ajuste. En tal sentido, si es que existe una actividad pendiente, esta se debe efectuar entre Cencosud y la red.

**4.- La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** sostuvo que no es la encargada de atender las pretensiones del actor.

#### **IV. PROBLEMA JURÍDICO**

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera los derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, la propiedad (patrimonio económico) y el debido proceso, ante la presunta negativa de realizar la reversión la transacción d993ec78-568a-4547-9e96-7bef1ac74a8d realizada en <http://www.tiendasjumbo.co> en suma de \$3.269.746, M/cte de la tarjeta de crédito 4117590082241391 de la entidad Scotiabank Colpatría (Cencosud).

#### **V. CONSIDERACIONES**

**1.-** De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1° del art. 1° del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

**2.-** La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

**3.-** Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada realizar la reversión la transacción d993ec78-568a-4547-9e96-7bef1ac74a8d realizada en <http://www.tiendasjumbo.co> en suma de \$3.269.746, M/cte de la tarjeta de crédito 4117590082241391 de la entidad Scotiabank Colpatría (Cencosud).

**4.-** De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por las entidades accionadas, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

Por otro lado, debe recordarse que la Jurisprudencia ha sido reiterativa en cuanto al carácter residual y subsidiario de esta acción, ya que el sistema judicial prevé diversos mecanismos de defensa ordinarios a los que pueden acudir las personas para la protección de sus derechos, en este sentido, el Juez de tutela debe observar -con estrictez- cada caso concreto y determinar la existencia o no de

otro medio judicial que sea idóneo para proteger el derecho amenazado. Al respecto ha dicho la Corte Constitucional que “la tutela debe reunir, entre otros, los requisitos de subsidiariedad, según la cual, la acción constitucional es improcedente, si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional’, pues los medios de control ordinarios son verdaderas herramientas de protección dispuestas en el ordenamiento jurídico, a los cuales debe acudir oportunamente si no se pretende evitar algún perjuicio irremediable” (C. Const. Sent. T-480 de 2014).

Ahora bien, se entiende por perjuicio irremediable la concurrencia de los siguientes elementos: “(i) que sea inminente, es decir, que se trate de una amenaza que está por suceder prontamente; (ii) que sea grave, esto es, que el daño o menoscabo material o moral en el haber jurídico de la persona sea de gran intensidad; (iii) que las medidas que se requieren para conjurar el perjuicio irremediable sean urgentes; y (iv) que la acción de tutela sea impostergable a fin de garantizar que sea adecuada para restablecer el orden social justo en toda su integridad” (C. Const. Sent. T-157 de 2014).

Además, este amparo no puede ser utilizado para resolver discusiones que incluyan derechos legales toda vez que “la acción de tutela no fue erigida por el Constituyente de 1991 para dirimir derechos litigiosos emanados de la interpretación de la ley, ni resolver conflictos judiciales cuyas competencias se encuentra plenamente establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, pues ello equivaldría a llegar a la inaceptable conclusión de que el juez de tutela puede sustituir al juez ordinario en la definición de dichos diferendos” (C. Const. Sent. T-340/97).

## VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por pretender que por medio de la acción de tutela se ordene a la accionada, realizar la reversión la transacción d993ec78-568a-4547-9e96-7bef1ac74a8d realizada en <http://www.tiendasjumbo.co> suma de \$3.269.746, M/cte de la tarjeta de crédito 4117590082241391 de la entidad Scotiabank Colpatria (Cencosud).

No obstante, no se establece que lo pretendido por la accionante sea indispensable para evitar un perjuicio irremediable frente a una amenaza inminente de gran intensidad que requiera de medidas de protección urgentes e impostergables para el restablecimiento integral de sus derechos y que tornen en ineficaces los mecanismos ordinarios para su defensa. **Máxime, si se trata de controversias contractuales de la cual emanan prestaciones económicas para sus intervinientes.**

Además, tiene a su disposición otros mecanismos ordinarios de defensa judicial, idóneo y eficaces para la protección de sus derechos, pues los medios de control ordinarios son verdaderas herramientas de protección dispuestas en el ordenamiento jurídico, a los cuales debe acudir oportunamente si no se pretende evitar algún perjuicio irremediable.

Recuérdese que este amparo no puede ser considerado como una vía alternativa, adicional o complementaria de las acciones judiciales, máxime si no se acreditó que se presentara un perjuicio irremediable.

## VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

### RESUELVE:

**PRIMERO: NO CONCEDER** el amparo a los derechos fundamentales al habeas data, al buen nombre, la propiedad (patrimonio económico) y el debido proceso de **GETSY AMAR GIL RIVAS** por improcedente.

**SEGUNDO: Notificar** a las partes la presente decisión. Ordenar que por secretaría se libren las comunicaciones de ley.

**TERCERO: Remitir** este fallo si no fuere impugnado a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'.

**LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO**  
**Juez**