

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO OCHENTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL**

*(Transitoriamente Juzgado 64 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá -
Acuerdo PCSJA-18-11127 del 12 de octubre de 2018 del C.S.J)*

Carrera 10 No.14-30, Piso 9, Telefax. 2838645 Edificio Jaramillo Montoya

Email: cmpl82bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., veinticinco (25) de enero de dos mil veintidós (2022).

Ref. 110014003082-2022-00007-00

Procede el despacho a resolver, respecto de la **ACCIÓN DE TUTELA** instaurada por el señor **DIEGO JULIAN SÁNCHEZ JIMENEZ** contra **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** y la sociedad **RAPPI**.

Con vinculación oficiosa de la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – FISCALÍA 97 DE BOGOTÁ, DATACRÉDITO, TRANSUNIÓN, POLICÍA NACIONAL** y de la sociedad **HOLDING RAPPIPAY S.A.S.**

I. ANTECEDENTES

1.1. El accionante en síntesis expuso, que el 14 de diciembre de 2021 fue víctima de un atraco en el puente peatonal cerca a la calle 153 de esta ciudad, en el que le hurtaron su celular.

Por lo anterior, el día 14 de diciembre de 2021, se comunicó telefónicamente con la línea de atención al cliente del Banco de Bogotá S.A., para solicitar el bloqueo y/o congelación de su cuenta de ahorros, trámite que según la asesora que lo atendió, fue exitoso.

Luego, con el fin de confirmar el estado de sus productos bancarios, el día 15 de diciembre de 2021 se acercó personalmente al Banco de Bogotá, sucursal Centro Comercial Santa Fe, donde le informaron que el día 14 de diciembre de 2021, se encontraron dos transferencias bancarias, realizadas a las 23:39 y 23:43, por la suma de \$4.000.000.00 cada una, las cuales fueron debitadas de su

cuenta de ahorros y transferidas a la cuenta de ahorros No. 0035907070760, cuyo titular es Julián Santiago Jiménez, persona que desconoce.

Por lo ocurrido, solicitó a la entidad financiera en mención, la cancelación de los siguientes productos: a.) tarjeta de crédito platinum, b.) tarjeta de crédito digital y c). un estado de cuenta con el fin de verificar los movimientos realizados la noche del hurto, tramites que presuntamente solicitaron los desconocidos el día -14 de diciembre de 2021-.

El 16 de diciembre de 2021, presentó una petición a Transunión donde solicitó el bloqueo de cualquier tipo de fraude financiero, crediticio o suplantación, entidad que respondió argumentando que debía darse traslado de la petición al Banco de Bogotá S.A., por ser la entidad encargada de remitir los reportes de la mora en las obligaciones de los usuarios.

Refirió que su cuenta de correo electrónico fue hackeada y después de varios intentos pudo restablecerla, encontrando varias notificaciones enviadas por el Banco de Bogotá el día 14 de diciembre de 2021, informando sobre avances, transferencias, creación de cuenta, solicitud de tarjeta de crédito y firma de pagaré digital, movimientos que adujo no haber realizado.

Por lo anterior, presentó una denuncia penal de la cual conoce la Fiscalía 97 de Bogotá.

Por otro lado, personas desconocidas solicitaron a su nombre, una tarjeta de crédito en Rappi, motivo por el cual presentó una reclamación a esa entidad y en la Superintendencia Financiera de Colombia, pero no ha obtenido respuesta a la misma.

El 20 de diciembre de 2021, radicó un derecho de petición en el Banco de Bogotá S.A., donde solicitó: (i) realizar la reversión inmediata de todas las transacciones realizadas el día 14 de

diciembre de 2021, sobre las tarjetas de crédito y cuentas de ahorro de las cuales sea titular, (ii) que no se le genere cobro por las transacciones realizadas el 14 de diciembre de 2021, (iii) que no se le generen reportes negativos, (iv) la cancelación inmediata y definitiva de todos los productos bancarios que figuren a su nombre, (v) la eliminación en los operadores de información financiera del reporte de la tarjeta de crédito visa digital, (vi) copia de las grabaciones de las llamadas realizadas el día 14 y 15 de diciembre de 2021, y (vii) se le informe el procedimiento y se le envíen los documentos requeridos para la apertura de la tarjeta de crédito visa digital.

Frente a esta petición, informó que el 6 de enero de 2022, recibió respuesta, la cual consideró que no resuelve ningún punto contenido en su solicitud.

Al no haber obtenido respuesta a sus peticiones, solicitó por esta vía la protección de su derecho fundamental de petición, debido proceso y habeas data, para en consecuencia, se ordene a las entidades accionadas responder de forma inmediata y completa a sus solicitudes.

1.2. El representante legal de Rappi S.A.S., argumentó que no le constan los hechos relacionados en la tutela y que no es una entidad financiera que preste servicios financieros, que no tiene control sobre la billetera virtual RappiPay Davivienda, por tratarse de un depósito de dinero electrónico “Daviplata” operado por Davivienda, así como tampoco tiene control sobre la tarjeta de crédito, ya que es operada por Holding Rappipay S.A.S., razón por la que su representada no puede comprobar lo relatado por el accionante.

Señaló que se intentaron hacer órdenes desde la plataforma y que el sistema identificó movimientos sospechosos en la cuenta del accionante, por lo que todas fueron canceladas oportunamente y no se generó ningún perjuicio.

Finalmente, refirió que el señor Diego Julián Sánchez Jiménez, radicó presencialmente una petición el día 16 de diciembre de 2021 y el 20 del mismo mes y año otra solicitud remitida vía correo electrónico, donde informó lo sucedido, de la cual, su representada emitió respuesta el 14 de enero de 2022 y la remitió al correo electrónico sanchez.jimenez.diegoj@gmail.com, aportado por el accionante. Por último, solicitó negar el amparo solicitado frente a Rappi S.A.S., por hecho superado.

1.3. La Superintendencia Financiera de Colombia, a través del Grupo Contencioso Administrativo Dos, expuso que, al revisar su sistema de gestión documental, encontró la queja No. 2021274448-000-000 del 21 de diciembre de 2021, que guarda relación con los hechos descritos en la tutela.

La queja en mención, fue presentada por el accionante contra el Banco Davivienda el 21 de diciembre de 2021, por la expedición fraudulenta de una tarjeta Rappipay.

Una vez surtido el trámite pertinente, Banco Davivienda contestó que la sociedad Holding Rappipay S.A.S., es la sociedad emisora de la tarjeta y, en consecuencia, la queja presentada se remitió por competencia a dicha sociedad.

Posteriormente, esa Superintendencia le comunicó al consumidor financiero – accionante, que una vez se cuente con toda la información respecto a la réplica, los resultados serán puestos en su conocimiento.

Ahora, al analizarse los hechos contenidos en la tutela, se observa que se hace mención al Banco de Bogotá S.A., por lo tanto, se informó al Grupo de Inconformidades Uno de esa entidad para que se continúe adelantando la inconformidad contra las vigiladas, hasta que se resuelva de fondo la solicitud del señor Diego Julián Sánchez Jiménez, solicitando desvincular a esa Superintendencia del presente trámite.

1.4. La Fiscalía 97 Delegada ante los Jueces Penales Municipales de Bogotá, informó que el día 16 de diciembre de 2021, se dio inicio a la investigación con la denuncia interpuesta por el señor Diego Julián Sánchez Jiménez, donde pone en conocimiento los hechos ocurridos el 14 de diciembre de 2021, donde es víctima de hurto calificado, agravado y lesiones personales en vía pública, denuncia que se encuentra en estado activo en etapa de indagación, por lo que no aporta medio probatorio.

1.5. Cifin S.A.S. – Transunión, a través de su apoderado general, manifestó que su representada no hace parte de la relación contractual existente entre accionante y accionados.

Que según la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es responsable del dato que le es reportado por las fuentes de información, precisó que no hay dato negativo en el reporte del accionante que haya sido remitido por Banco de Bogotá y Rappi.

Respecto al derecho de petición, indicó que solo se mencionó en el escrito de tutela, pero no se alegó vulnerado y que no tiene la competencia para pronunciarse sobre la posible suplantación de identidad y/o falsedad personal, por lo cual solicitó su desvinculación.

1.6. Datacrédito Experian Colombia a través de su apoderado, señaló que el señor Diego Julián Sánchez Jiménez no reporta en su historial ningún dato de carácter negativo con los accionados Banco de Bogotá S.A. y Rappi S.A.S, solicitando su desvinculación.

1.7. La sociedad Holding RappiPay S.A.S. y/o Rappi S.A.S., a través de apoderado, solicitó negar el amparo solicitado por carencia actual de objeto por hecho superado, por cuanto el 14 de enero del año en curso, respondió las peticiones del accionante, en cuanto a la primera y segunda, informó que se realizó la respectiva validación y no hay ningún proceso en curso para la solicitud de tarjeta de crédito rappicard, por lo cual no se emitirá ninguna tarjeta por parte

de RappiPay; frente a solicitud tercera, RappiPay procedió a realizar la eliminación de la cuenta de usuario de la plataforma, notificándola en debida forma al correo del accionante `ing_quimico_685@live.com`.

II. CONSIDERACIONES

2.1. De lo anterior se desprende que aquí lo que corresponde resolver es: Si se configuró o no la vulneración del derecho fundamental de petición del accionante por parte del Banco de Bogotá S.A. y Rappi S.A.S.

2.2. Inicialmente ha de recordarse que la acción de tutela es un mecanismo establecido por la Constitución para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, frente a su amenaza o violación que, pueda derivarse de la acción u omisión de las autoridades o de los particulares, sin que se constituya en una vía sustitutiva o paralela de los medios ordinarios de defensa que la misma norma superior y la ley consagran para la salvaguarda de tal clase de derechos.

2.3. Respecto a la protección del derecho fundamental de petición la jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en precisar que: *“la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales. De igual manera, se ha sostenido que al tener el derecho de petición aplicación inmediata, el amparo constitucional es un mecanismo principal para su protección”*¹.

Así mismo, es necesario remitirse al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que eleva esta clase de solicitudes a derecho fundamental y que faculta a las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas y particulares

¹ 1 “ARTICULO 86. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. (...)”. Constitución Política de 1991. Artículo 86.

por motivos de interés general o particular, lo que conlleva al deber de emitirse una pronta y eficaz respuesta, por ello, su amparo y protección directa es posible a través de la acción de tutela, habida cuenta que dicha acción está pensada, como una de las medidas para buscar la real y material garantía de los derechos fundamentales.

A su vez el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 dispone que las entidades y/o particulares tienen quince (15) días en general para contestar de fondo las peticiones respetuosas que les sean presentadas o de diez (10) días cuando la solicitud es acerca de documentos y/o información, los cuales se computaran a partir del momento que las reciben.

No obstante, y como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada por el Covid 19, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Justicia expidió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, el cual en su artículo 5° dispuso la ampliación del término para atender las peticiones estableciendo salvo norma especial, toda petición que se encuentre en curso o que se radique durante la vigencia de la emergencia sanitaria, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

2.4. Descendiendo al estudio del caso en particular, se encuentran demostrados los siguientes hechos con relevancia para la determinación que está por adoptarse:

a) El 20 de diciembre de 2020, el señor Diego Julián Sánchez Jiménez radicó ante el Banco de Bogotá S.A. Sucursal Centro Comercial Santafé, un derecho de petición el cual se encuentra detallado en la parte introductoria de esta providencia.

b) De igual forma, el accionante radicó derecho de petición ante Rappi S.A.S. el 16 y 20 de diciembre solicitando la cancelación de cuenta y de trámite de solicitud de tarjeta.

c) RappiPay S.A.S., expuso que el 14 de enero de 2022 respondió de forma clara, oportuna y completa, a cada una de las solicitudes contenidas en los derechos de petición radicados con fechas 16 y 20 de diciembre de 2021, notificando la respuesta al correo del accionante ing_quimico_685@live.com.

De lo anterior, prontamente se advierte que actualmente no existe la violación al derecho fundamental de petición denunciada, en primer lugar, porque con relación al Banco de Bogotá S.A, y no obstante que guardó silencio frente al requerimiento que le hizo este Juzgado, lo cierto es que la entidad financiera aún se encuentra en término para responder a la petición, el cual se cumple hasta el **1º de febrero de 2022**.

En segundo lugar, frente a Rappy y/o RappiPay se tiene que esa sociedad, con ocasión de la presente tutela contestó a cada uno de los puntos de las solicitudes del 16 y 20 de diciembre de 2021 y la notificó al correo del accionante ing_quimico_685@live.com, con lo cual se presenta un hecho superado.

Sobre el particular la Corte Constitucional ha puntualizado que la decisión del Juez carece de objeto cuando, “(...)en el momento de proferirla, encuentra que la situación expuesta en la demanda y que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, se ha modificado sustancialmente o nunca existió, de tal manera que ha desaparecido toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales(...) debiendo negar la misma por sustracción de materia, por ausencia actual de violación del derecho fundamental incoado” (C.C.; T-1314/01). Subrayado del Despacho.

Así las cosas, es claro que actualmente no existe la violación denunciada, razón por la cual, se negará la protección constitucional solicitada.

III. DECISIÓN

Por mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCHENTA Y DOS (82) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ** transformado transitoriamente en **JUZGADO SESENTA Y CUATRO (64) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ** (Acuerdo PCSJA-18-11127 del 12 de octubre de 2018 del C.S.J.), administrando justicia en nombre de la **REPÚBLICA DE COLOMBIA** y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por el señor **DIEGO JULIAN SÁNCHEZ JIMENEZ** contra **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** y la sociedad **RAPPI**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DESVINCULAR del trámite a la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN – FISCALÍA 97 DE BOGOTÁ, DATACRÉDITO, TRANSUNIÓN, POLICÍA NACIONAL** y de la sociedad **HOLDING RAPPIPAY S.A.S.**, por no encontrarse vulneración a los derechos fundamentales del accionante en cabeza de estas entidades.

TERCERO: Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoseles saber que, en contra de la presente, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

vp

JOHN EDWIN CASADIEGO PARRA
JUEZ

Firmado Por:

**John Edwin Casadiego Parra
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 82
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: **7ad5945a9f41f63aae628dec2e02808c331e1b7e64481754c4e29c155340c8ac**

Documento generado en 25/01/2022 02:27:43 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>