Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., diecinueve (19) de abril de dos mil veinticuatro (2024)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2024-00545-00
ACCIONANTE: RAUL ERNESTO ALDANA ÁVILA.
ACCIONADO: SCOTIABANK COLPATRIA.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **RAUL ERNESTO ALDANA ÁVILA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.418.129 presentó derecho de petición vía email el día 23 de noviembre del año 2023, ante **SCOTIABANK COLPATRIA** a las direcciones electrónicas reclacompratc@scotiabankcolpatria.com; defensoriasc@p.gabogados.com y, respuestasalcliente@scotiabank.colpatria.com, para tratar temas relacionados con el debito realizado dentro del establecimiento de comercio Homecenter el día 19 de octubre del año 2023, así como el reembolso pertinente a su tarjeta de crédito Visa terminada en 3749 pues aseguró que no realizó compra alguna. No obstante, a pesar de transcurrir el termino de ley, no se ha brindado respuesta.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición[1] y, en consecuencia, se ordene a la accionada **SCOTIABANK COLPATRIA** proceda a dar respuesta a lo solicitado en el derecho de petición radicado el 23 de noviembre del año 2023.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 12 de abril del año 2024, se ordenó la notificación a la accionada **SCOTIABANK COLPATRIA** a efectos de que ejerciera su derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien a través de su representante legal informó que: *"…[t]al y como fue indicado en precedencia, EL BANCO ha dado respuesta a la solicitud. El contenido de dicha respuesta fue la siguiente: Respuesta del 15 de abril de 2024 … La respuesta fue remitida a la dirección electrónica informada por el accionante. Así las cosas, queda completamente acreditado que la solicitud del accionante fue atendida de manera íntegra, completa, y congruente. en otras palabras, se puede ver que SCOTIABANK COLPATRIA S.a. no está trasgrediendo de ninguna manera el derecho fundamental de petición. Resulta evidente en el presente caso, que nunca ha existido afectación al derecho fundamental de petición invocado por el accionante, y en el hipotético*

[1] Folio 4

caso que así se considerara, dicha situación se encuentra superada como consecuencia de la comunicación enviada el 15 de abril de 2024, de modo que hoy (antes de que este despacho profiera decisión al respecto) las pretensiones del accionante relacionadas con SCOTIABANK COLPATRIA s.a. han sido resueltas de manera satisfactoria".

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud radicada el 23 de noviembre del año 2023.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *"…ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante."*[2].

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que

[2] Cfr. Sentencia T-372/95

además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

"En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones"[3].

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

"*Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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."*

"Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. ***Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*** *(…)"*

"Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)"

"Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes"

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Caso Concreto

---

[3] Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural **RAUL ERNESTO ALDANA ÁVILA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.418.129 presentó derecho de petición vía email el día 23 de noviembre del año 2023, ante **SCOTIABANK COLPATRIA** a las direcciones electrónicas reclacompratc@scotiabankcolpatria.com; defensoriasc@p.gabogados.com y, respuestasalcliente@scotiabank.colpatria.com, para tratar temas relacionados con el debito realizado dentro del establecimiento de comercio Homecenter el día 19 de octubre del año 2023, así como el reembolso pertinente a su tarjeta de crédito Visa terminada en 3749 pues aseguró que no realizó compra alguna. No obstante, a pesar de transcurrir el termino de ley, no se ha brindado respuesta.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (art. 13 L. 1755 de 2015).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **SCOTIABANK COLPATRIA** arrimó los siguientes anexos, entre los cuales reposa i) escrito de fecha 15 de abril del año 2024 concernirte a la respuesta del derecho de petición elevado; ii) constancia de envío electrónico al correo: reaa387@yahoo.com, dirección virtual que corresponde con la informada en el escrito de petición y tutela.

En claro lo anterior, se tiene que la accionada emitió pronunciamiento sobre la petición elevada el 23 de noviembre del año 2023 mediante escrito de fecha 15 de abril del año 2024, en donde, en un principio le informó que realizó las verificaciones sobre lo reclamado, en donde evidencio que la transacción objetada por el valor de $518.700.oo m/cte., fue aplicada en la tarjeta de crédito del actor terminada en 3749 el día 19 de octubre de año 2023 de manera exitosa y sin ningún error; al igual que: *"…la Tarjeta de Crédito es un medio de pago dentro de un contrato comercial (compraventa, prestación de servicios, etc.); dicho contrato surge de una relación comercial entre el comercio y el cliente, siendo el Banco un tercero ajeno a la relación o vínculo contractual entre el cliente y el comercio … la obligación del Banco corresponde a la disponibilidad del cupo para cuando el cliente opte por hacer uso de este, es decir, de cubrir el valor de la transacción, previa autorización del tarjetahabiente".*

Frente al numeral primero de su petición le informó: *"[r]atificamos que una vez realizadas las verificaciones sobre los hechos reclamados podemos evidenciar que la transacción objetada fue aplicada en su tarjeta de crédito No. 411759******3749 el pasado 19 de octubre de 2023 de manera exitosa y sin ningún estatus de error" y, respecto al numeral segundo, le indicó: "[i]nformamos que el Banco no atenderá la solicitud planteada como quiera que la transacción objetada fue procesada de manera exitosa, asimismo, no se evidencia ningún estatus de error ni devolución alguno por parte del comercio, por lo que se sugiere realizar la verificación de esta devolución directamente con el comercio".*

Por lo que le señaló que: *"… es indispensable se contacte directamente con el establecimiento comercial y solicite la verificación y/o devolución de los cargos efectuados en el producto y de esta manera el comercio determinará el ajuste pertinente del valor de los cargos efectuados".*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante en su petición elevada, en razón a que aborda cada punto peticionado en escrito petitorio, para luego, precisarle que una vez verificó lo pertinente la transacción objeto de reclamación en efecto fue aplicada a su tarjeta de crédito terminada en 3749 el 19 de octubre del año 2023 de manera exitosa y sin estatus de error, además de que el comercio no le reportó como entidad bancaria niega evolución por concepto de la transacción procesada.

De manera que la solicitud fue debidamente abordada por la accionada puesto que le resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, se itera, indicándole lo sucedido con la transacción objetada así como la negativa en su reembolso y es que, en todo caso, debe memorársele al promotor constitucional que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

"El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional".

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

"1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. ***Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado****. 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado."*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que los derechos de petición han sido satisfechos en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado.

III. **DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **RAUL ERNESTO ALDANA ÁVILA** identificado con cédula de ciudadanía No. 79.418.129, a su derecho fundamental de petición ante la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. Entréguese copia del presente fallo a las partes.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple

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: **cca99fce5a726839e31d5771220bf8ebd089f8e9fd1231fe578f5ecc0d3ab55b**

Documento generado en 19/04/2024 02:00:09 PM

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