



JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, marzo 23 (veintitrés) de dos mil veintitrés (2023)

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO No.680014105002-2023-00089-00
ACCIONANTE: ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ C.C. 37.811.184
ACCIONADO: BANCO POPULAR
ASUNTO: SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

1. ASUNTO A DECIDIR

Procede el Despacho a pronunciarse respecto de la solicitud de tutela judicial presentada por **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ** identificada con Cedula de Ciudadanía No 37.811.184, mediante apoderado judicial, contra el **BANCO POPULAR**.

2. SUPUESTOS FÁCTICOS

La accionante indica en la parte fáctica de la tutela que:

- 1.1. Es titular de la tarjeta de crédito master card del banco popular terminada en 3965.
- 1.2. Que el día 10/12/2022 tras recibir una llamada del Banco Popular en donde le preguntaron si aprobaba una compra por valor de \$4.069.840 manifestó que no la autorizaba y que la tarjeta estaba bajo su custodia. La funcionaria informó que se haría un bloqueo, preventivo a la tarjeta de crédito por seguridad.
- 1.3. Que el día 21 de diciembre de 2022 el valor a pagar de la tarjeta de crédito Master Card terminada en 3965 era la suma de \$ 5.224.511, razón por la cual

la accionante se comunicó con el Banco Popular vía telefónica, en donde le sugirieron realizar la reclamación de manera formal y para ello debía diligenciar un formato “para transacciones no reconocidas con la tarjeta de crédito”.

- 1.4. Que se remitió el formato al Banco Popular y la reclamación fue radicada con el consecutivo No. 2539137, con fecha límite de repuesta 17 de enero del 2023.
- 1.5. Que el día 17 de enero de 2023 recibió vía correo electrónico la respuesta a la solicitud presentada, donde el Banco Popular le informa que: “...dicha compra fue realizada con la información impresa en la tarjeta original, por lo cual no está sujeta a reintegro”
- 1.6. Dado que la respuesta del Banco Popular es negativa, presenta el día 20 de enero de 2023 derecho de petición ante dicha entidad, solicitando el reintegro por valor de \$ 4.069.840 cobrados en la tarjeta de crédito terminada en 3965 argumentando que la transacción no fue realizada ni aprobada por ella y a su vez solicita se investigue al establecimiento de comercio en el cual se hizo la compra objeto de la reclamación.
- 1.7. Que se dio contestación por el Banco Popular el día 10 de febrero de 2023 con los mismos argumentos planteados con anterioridad
- 1.8. Que la señora ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ radicó el día 17 de febrero de 2023 una nueva solicitud ante el Banco Popular donde manifiesta que no acepta la respuesta emitida y exige que se haga una revisión detallada, se le remitan copia de la grabación de la llamada en donde no autoriza la compra objeto de la reclamación y que se dé una respuesta de manera clara y precisa y nuevamente el Banco Popular responde con los mismos argumentos.
- 1.9. Que presentó su caso ante la defensoría del consumidor financiero Laguado Giraldo, quienes consideran que las explicaciones que la entidad financiera ha dado a mi mandante, son claras y aceptables, sin tener en cuenta todos los hechos y argumentos expuestos.

3. PRETENSIONES

3.1. Con fundamento en los hechos relacionados, solicita, tutelar los derechos fundamentales de petición y acceso a la administración de justicia en consecuencia

“Se ordene al Banco Popular, hacer el reintegro de la suma de CUATRO MILLONES SESENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS \$4.069.840 cobrados en la tarjeta de crédito terminada en 3965 teniendo en cuenta que dicha compra no fue autorizada por mi mandante.”

“Se tutele a favor de la accionante ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ el Derecho de Petición y demás vulnerados, ordenándole a la entidad accionada, BANCO POPULAR, que en un término perentorio conteste, de modo completo y acorde a la realidad, lo puntualmente solicitado en cuanto a los hechos narrados anteriormente, con copia al Juzgado quien se encargará de verificar la integridad de la respuesta.”

4. ACTUACIÓN PROCESAL

4.1. El 09 de marzo de 2023 se radicó la demanda de tutela.

4.2. A través de providencia de fecha 09 de marzo de 2023, se admitió la presente acción de tutela ordenando correr traslado al accionado a fin de que se pronunciara al respecto en el término de dos días contados a partir del recibo de la respectiva comunicación.

5. CONTESTACIÓN DEL ACCIONADO

5.1. **BANCO POPULAR:** indicó que *“la señora ALBA LU RUEDA DE ALVAREZ, presenta reclamación al Banco Popular sobre una transacción realizada con su tarjeta de crédito el día 10 de diciembre de 2022 por valor de \$4.069.840 en el establecimiento de comercio PFS, por lo que una vez se nos informa el desconocimiento de esta compra, iniciamos la verificación correspondiente. Ahora bien, de acuerdo con el análisis transaccional se evidencia que la compra objeto de reclamo fue efectuada por*

comercio seguro y con confirmación del código de CVV2; es decir que dicha compra fue realizada con la información de la tarjeta original que solo es de custodia y conocimiento del titular del producto; por lo cual no es sujeta a reintegro.”

La reclamación como bien lo afirma la accionante le fue despachada desfavorablemente mediante comunicaciones de fecha 13 de enero y 10 de febrero de 2023, así como también se rindió el respectivo informe ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Aunado a lo anterior sostiene que *“dado el carácter contractual de lo reclamado por el actor, muy respetuosamente solicitamos sea declarada la improcedencia de la acción de tutela en virtud de que el actor cuenta con otros medio de defensa judicial ante la jurisdicción penal, en virtud de las aseveraciones de haber sido víctima de hurto al no reconocer transacciones realizadas con su tarjeta de crédito, siendo dicha jurisdicción la idónea para que el actor pueda recuperar el dinero que le fue hurtado; Maxime cuando el Banco Popular suministró toda la información técnica que pudo hallar después del análisis de seguridad por medio del cual cursaron las transacciones, en cuanto al método, lo que apunta a que la persona que cometió el ilícito tenía conocimiento de la información de la tarjeta original como número y código CVV2 impresos en el plástico”.*

Añadió que el Banco Popular no está obligado al reintegro de suma alguna, pues bajo lo expresado en el contrato del cuentahabiente es su responsabilidad el cuidado y custodia de las claves de acceso y por ninguna razón estas pueden ser expuestas a terceros o utilizarlas en dispositivos que sea de dominio público.

6. CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA

Conforme se consignó en el auto admisorio de la demanda, este Despacho es competente para tramitar la acción de tutela de la referencia y proferir la sentencia que en derecho corresponda, con fundamento en el artículo 86 de la Constitución

Política, en concordancia con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1983 de 2017 y el artículo 1 Decreto 333 de 2021.

6.2. PROBLEMA JURÍDICO

Determinar, si la parte accionada **BANCO POPULAR** ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la accionante **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ**, al no dar contestación de fondo a las peticiones presentadas, así como la procedencia de ordenar por medio de la presente acción constitucional la protección de derechos de tipo económico.

6.3. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA ACCIÓN DE TUTELA

Uno de los requisitos para analizar de fondo la procedibilidad de la acción de Tutela corresponde a la legitimación tanto por la parte accionante para interponer la acción que es equivalente a la legitimación por activa, como la legitimación de la parte accionada para asumir el conocimiento de la situación que se suscita por la parte actora o legitimación por pasiva, y a su vez, la legitimación del juez para conocer de las presentes diligencias.

6.4. DE LA LEGITIMACIÓN DEL JUEZ DE CONOCIMIENTO PARA ASUMIR EL CONOCIMIENTO DE LAS DILIGENCIAS.

La acción de tutela se estableció en el artículo 86 de la actual Constitución Política de 1991, como el medio más expedito y rápido para hacer cesar las acciones u omisiones que vulneran o amenazan un derecho fundamental; pero, se presenta como un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, es decir, sólo procede en ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, con la finalidad de otorgar protección inmediata a los derechos constitucionales fundamentales, cuando sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de la autoridad pública o de los particulares.

En este evento la queja va dirigida al **BANCO POPULAR** y frente al artículo 5 del Decreto 2591 de 1991 y Artículo 1 Decreto 333 de 2021, se advierte claramente que es

procedente esta acción contra esta entidad, siendo este Despacho competente para resolverla.

6.5 DE LA LEGITIMACIÓN POR ACTIVA.

En el presente caso concurre la señora **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ**, por medio de apoderado judicial, para solicitar la defensa de sus derechos fundamentales.

Sobre el tema, la jurisprudencia constitucional ha tenido la oportunidad de pronunciarse en diferentes oportunidades, concluyendo que la legitimación en la causa por activa es un presupuesto esencial de la procedencia de la acción de tutela dentro de un caso concreto, puesto que al juez le corresponde verificar de manera precisa quién es el titular del derecho fundamental que está siendo vulnerado y cuál es el medio a través de cual acude al amparo constitucional.

De acuerdo a lo anterior, se deja en evidencia que la señora **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ**, se encuentra legitimada para actuar dentro de la presente tutela, de acuerdo, siendo directamente afectada, por ser quien presentó el derecho de petición ante la accionada.

6.6 DE LA LEGITIMACIÓN POR PASIVA.

El concepto de legitimación pasiva en la acción de tutela atiende a la aptitud legal de la entidad contra quien se dirige la acción, a efectos de que sea llamada a responder por la vulneración o amenaza de uno o más derechos fundamentales.

En principio la acción de tutela fue dispuesta y diseñada para los casos de violación o amenaza de los derechos fundamentales de las personas por parte de agentes estatales o de servidores públicos. Dentro de esta comprensión el inciso primero del artículo 86 señala que procede la acción de tutela cuando los derechos fundamentales *“resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”*. Por lo mismo, el amparo procede, en principio, en contra de autoridades públicas y por excepción, en contra de particulares.

6.7. INMEDIATEZ

La regla general establecida en el artículo 86 de la Constitución y en el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela puede ser propuesta *“en todo momento y lugar”*. No obstante, la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo debe ser propuesta dentro de un plazo razonable posterior a la violación de los derechos fundamentales, como se dispuso en la Sentencia SU-961 de 1999 al señalar que *“La tutela debe interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser procedente en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros”*¹.

De conformidad con los hechos indicados, los mismos han tenido ocasión desde el diciembre de 2022, considerado lo anterior se concluye que la acción fue presentada dentro de un término razonable.

6.8. SUBSIDIARIEDAD

El inciso tercero del artículo 86 de la Constitución establece el carácter subsidiario de la acción de tutela al señalar, que *“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”*.

En desarrollo de la norma constitucional, el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 reiteró que el amparo no procedería *“Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”*, agregando, además, que la eficacia del medio de defensa debe ser apreciada en concreto, atendiendo a las circunstancias del caso. Dentro de esta comprensión se ha aceptado la procedencia definitiva del amparo en aquellas situaciones en las que, existiendo recursos judiciales, los mismos no sean

¹ Sentencia SU-961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa, consideración jurídica No. 5

idóneos para evitar la vulneración del derecho fundamental. Sobre el punto la Corporación ha afirmado lo siguiente:

“La jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en señalar que, en virtud del principio de subsidiariedad de la tutela, los conflictos jurídicos relacionados con los derechos fundamentales deben ser en principio resueltos por las vías ordinarias -jurisdiccionales y administrativas- y sólo ante la ausencia de dichas vías o cuando las mismas no resultan idóneas para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, resulta admisible acudir a la acción de amparo constitucional.”²

6.9. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES, AL RESPECTO LA CORTE CONSTITUCIONAL EN SENTENCIA T-451/17 HA SOSTENIDO QUE;

“33. Ab initio, se destaca que el derecho de petición reconocido en el artículo 23 de la Constitución y desarrollado en la Ley Estatutaria 1755 de 2015 es un derecho fundamental en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial está compuesto por: (i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta.

34. A su vez, los elementos estructurales del mencionado derecho de petición son: (i) el derecho de toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular; (ii) la posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal; (iii) el respeto en su formulación; (iv) la informalidad en la petición; (v) la prontitud en la resolución; y (vi) la habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales³.

35. Ahora bien, la presentación de peticiones fue regulada por el Legislador estatutario a través de la Ley 1755 de 2015⁴, en la que se consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, por motivos de

² Sentencia SU-458 de 2010 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva

³ Corte Constitucional, sentencia C-007 de 2017.

⁴ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (L. 1755/15 art. 13⁵).

36. En el mencionado precepto normativo se indica que toda actuación iniciada ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesaria su expresa invocación. Asimismo, se señaló que a través del citado derecho se puede solicitar:

- El reconocimiento de un derecho,*
- La intervención de una entidad o funcionario, - La resolución de una situación jurídica,*
- La prestación de un servicio,*
- El requerimiento de información, consulta, examen y copias de documentos,*
- La formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y,*
- La interposición de recursos.*

37. En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público⁶. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación⁷. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación⁸.

⁵ Artículo 13. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

⁷ Corte Constitucional. Sentencia T-808 de 2012.

⁸ Corte Constitucional. Sentencia C-984 de 2010.

En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política⁹.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;

*(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: **i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario**¹⁰.*

38. Efectivamente, esta Corporación ha precisado que la citada relación especial de poder se configura en tres casos: la subordinación, la indefensión y el ejercicio de la posición dominante y, en tal sentido, les ha dado el siguiente alcance:

*“La subordinación responde a la existencia de una relación jurídica de dependencia, vínculo en que “la persona que solicita el amparo de sus derechos fundamentales se encuentra sometido a la voluntad del particular. Dicho vínculo proviene de una determinada sujeción de orden jurídico, tal como ocurre en las relaciones entre padres e hijos, estudiantes” con relación a sus profesores, o por ejemplo **los trabajadores respecto de sus patronos o entre los ex-trabajadores y ex-empleadores siempre que se soliciten los datos relevantes de la seguridad social, al igual que los elementos relacionados con el contrato de trabajo, premisa que aplica también a las entidades liquidadas.***

⁹ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

¹⁰ Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

La indefensión hace referencia a las situaciones que implican una relación de dependencia de una persona respecto de otra, nexa que se basa en vínculos de naturaleza fáctica, en virtud de la cual la persona afectada en su derecho carece de defensa física o jurídica. Dicha ausencia es entendida como la inexistencia de la posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate. “En este evento quien demanda la protección judicial de sus derechos fundamentales se encuentra en una situación particular que se caracteriza por la ausencia o insuficiencia de medios físicos y jurídicos de defensa mediante los cuales pueda resistir u oponerse a la agresión, amenaza o vulneración de sus garantías iusfundamentales”. Ello ocurrió en la negación de la petición del documento de libertad del pase de un jugador de fútbol por parte de un club deportivo; o en la prohibición que tiene un periodista de ingresar al estadio, restricción impuesta por el club deportivo que usa el escenario; o la omisión en la respuesta a la petición de pago de la póliza.

El ejercicio del derecho de petición también opera en razón de que el particular que ocupa una posición dominante puede desplegar actos de poder que incidan en la esfera subjetiva del peticionario o tenga la capacidad efectiva de afectar sus derechos fundamentales, con lo cual queda en una situación de indefensión. Una muestra de dicha hipótesis se presentó en la Sentencia T-345 de 2006, fallo en el que se estudió la demanda propuesta por un conductor de taxi, quien solicitaba el paz y salvo a una cooperativa transportadora, compañía con la que el actor de ese entonces no tenía vínculo laboral alguno. Ese peticionario tenía relación laboral con la propietaria del taxi, quien se encontraba afiliada a la Cooperativa referida. La Sala Tercera de Revisión estimó que aunque entre el conductor de taxi y la cooperativa de transporte, no existía ningún contrato vigente, ni de orden laboral ni de orden civil o comercial, ello no implicaba que no existiera entre ambos “una relación de poder en ciertos ámbitos específicos que coinciden con el objeto de la cooperativa y con la actividad principal del conductor tutelante. La relación de poder específica introduce una dimensión constitucional adicional a la meramente laboral o

contractual que merece ser valorada, como lo ha hecho la Corte Constitucional en sentencias anteriores.” Por tal motivo, en ese caso el conductor de taxi podía ejercer su derecho de petición para exigir el paz y salvo que se le negaba por parte de la cooperativa”¹¹ (Resaltado fuera del texto original).

Sobre el derecho de petición invocado por el recurrente, la H. Corte Constitucional en **Sentencia T-242 de junio 23 de 1993**, siendo M.P, el Dr. JOSE GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO, enunció lo siguiente:

“El Derecho de Petición, reconocido a toda persona como un instrumento idóneo para acudir ante la autoridad en la certeza de obtener pronta resolución sobre solicitudes respetuosas formuladas en interés general o particular, es garantía de clara estirpe democrática que permite al pueblo, como titular de la soberanía, tener acceso directo a quienes administran los asuntos públicos. A éstos corresponde, por mandato perentorio de la Carta, el deber correlativo de considerar las peticiones y de resolverlas oportuna y claramente.

(...) El derecho de petición no se satisface con el mecánico acto consistente en recibir la solicitud, pues aceptarlo así representaría ni más ni menos, una burla imperdonable a la buena fe del peticionario y el más irrespetuoso trato a la dignidad de la persona. La esencia del derecho de petición descansa precisamente en la correlativa obligación que, por su solo ejercicio, surge a cargo de la administración en el sentido de dar el debido trámite a la solicitud formulada y resolver con prontitud, incumplido esto se demuestra que se ha conculcado el derecho de petición y el fundamento más claro para proceder a su tutela”.

7. CASO CONCRETO

Aduce la parte accionante en el escrito de tutela que están siendo violados sus derechos al acceso a la administración de justicia y derecho de petición ya que la entidad accionada no ha dado respuesta a la petición presentada de modo completo y acorde con la realidad.

¹¹ Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

Por su parte la entidad accionada indicó que *“la reclamación como bien lo afirma la accionante le fue despachada desfavorablemente mediante comunicaciones de fecha 13 de enero y 10 de febrero de 2023, así como también se rindió el respectivo informe ante el Defensor del Consumidor Financiero”*. Asimismo, solicita sea declarada la improcedencia de la acción de tutela en virtud al carácter contractual de lo reclamado y en razón a que la accionante cuenta con otro medio de defensa judicial ante la jurisdicción penal.

Una vez procede el despacho a revisar las pruebas allegadas se tiene que la accionante presentó formato de transacciones no reconocidas con la tarjeta de crédito con fecha del 27/12/2022 al cual se le dio el radicado No. 2539137, la cual fue contestada de manera negativa por parte del BANCO POPULAR el día 13/01/2023.

Que la accionante presentó derecho de petición ante el accionado el día **23/01/2023** solicitando **i) efectuar el REINTEGRO por la suma de \$4.069.840,43 ii) expedir el historial de todos los cargos de la tarjeta en mención, con el objeto de que se realice una verificación de los montos que normalmente utiliza en transacciones con tarjeta de crédito iii) solicita se investigue el comercio en el cual se realizó la compra.**

Una vez revisada la contestación realizada por el BANCO POPULAR el día 10/02/2023 se observa que la misma fue desfavorable en cuanto a la petición principal de reintegro y que en la misma no se hizo mención a la segunda solicitud señalada anteriormente.

Asimismo, se observa que fue presentada petición por parte de la señora **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ** el día 17/02/2023 en la que solicita una revisión detallada de su caso y *“envíen copia de las grabaciones del día sábado 10/12/2022 aproximadamente entre las 10:45 y 11:00 am...”* Sin que se observe respuesta alguna por parte del BANCO POPULAR.

Como ya se ha indicado es deber de las autoridades y de los particulares concretamente cuando el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario, resolver de fondo las peticiones elevadas,

sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, la efectividad del derecho de petición se encuentra subordinado a que la entidad requerida emita una **respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz**. Lo anterior quiere decir que la respuesta debe ser libre de evasivas sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.

Además, ha de señalarse que, si bien en muchas ocasiones las entidades o personas ante las cuales se presentan peticiones se encuentran imposibilitadas para dar una respuesta en el lapso señalado por el legislador, esta situación no es excusa para sustraerse de la obligación de explicar los motivos y señalar un término razonable en el cual se realizará la contestación.

En consecuencia, habrá de tutelarse el DERECHO DE PETICIÓN de la accionante **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ**, al no haber obtenido respuesta completa al derecho de petición de fecha **23/01/2023** concretamente en el segundo punto el cual solicita ***“expedir el historial de todos los cargos de la tarjeta en mención, con el objeto que se realice una verificación de los montos que normalmente utiliza en transacciones con tarjeta de crédito.”***

Igualmente, por el derecho de petición de fecha **17/02/2023** en la que solicita una revisión detallada de su caso y ***“envíen copia de las grabaciones del día sábado 10/12/2022 aproximadamente entre las 10:45 y 11:00 am...”***. Por lo cual se ordenará que dentro de los dos (02) días siguientes a la notificación del presente proveído se sirva emitir pronunciamiento de fondo a dichas peticiones realizando una notificación eficaz.

En cuanto a la pretensión de la accionante encaminada a que se ordene por al Banco Popular a realizar el reintegro de \$4.069.840 cobrados en la tarjeta de crédito terminada en 3965 teniendo en cuenta que dicha compra no fue autorizada, se recuerda que la acción de tutela no tiene por objeto la protección de derechos de tipo económico, tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o

cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable.

De acuerdo a lo anterior, no se encuentra acreditado el cumplimiento del requisito de subsidiariedad, pues de acuerdo con lo establecido en la jurisprudencia constitucional por regla general la acción de tutela no procede como vía preferente para la protección de los derechos, si existen mecanismos judiciales ordinarios de defensa. En el asunto bajo examen, la accionante cuenta con mecanismos establecidos en la jurisdicción penal.

Aunado a lo anterior no hay evidencia de alguna circunstancia que permita concluir que la accionante se encuentra ante el riesgo de sufrir un daño irreparable e inminente, que menoscabe gravemente su haber jurídico y que requiera la adopción de medidas urgentes e impostergables para conjurarlo, por lo que la acción de tutela no resulta procedente tampoco como mecanismo transitorio de protección.

En suma, mediante la presente acción de tutela, no se pudo demostrar que la accionante: **(i)** haya recurrido al mecanismo de defensa ordinario y que el mismo no resulte suficientemente idóneo y eficaz para garantizar la protección de sus derechos; **(ii)** que requiere de protección constitucional, de manera transitoria, pues, de lo contrario, se enfrentaría a la ocurrencia inminente de un perjuicio irremediable; y, **(iii)** la accionante en este caso, no se encuentra en una situación específica probada que la ponga en una situación de debilidad manifiesta.

De conformidad con lo expuesto, el Despacho concluye que, una vez realizado el examen del cumplimiento de los requisitos de procedibilidad de la acción de tutela en el presente caso, la solicitud de amparo frente a la petición de reintegro de dineros por parte de banco accionado no cumple con el requisito de **SUBSIDIARIEDAD** ya que conforme con las circunstancias específicas del caso, los mecanismos disponibles son propios de la jurisdicción Penal.

En razón y mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO LABORAL DE PEQUEÑAS CAUSAS DE BUCARAMANGA**, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO. – **TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ** identificada con Cedula de Ciudadanía No 37.811.184, según lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO. - **ORDENAR** al **BANCO POPULAR**, que proceda a dar contestación a las peticiones elevadas por la accionante los días **23/01/2023** y **17/02/2023**, de forma clara, completa, de fondo y con una notificación eficaz, en un **término de 48 horas contados desde la comunicación del presenta fallo constitucional**, conforme a la parte motiva.

TERCERO. - **DECLARAR LA IMPROCEDENCIA** de la acción de tutela incoada por la señora **ALBA LUZ RUEDA DE ALVAREZ** identificada con Cedula de Ciudadanía No 37.811.184, frente a los demás derechos fundamentales relacionados, por incumplir los requisitos de **SUBSIDIARIEDAD**, conforme lo expuesto en la parte motiva.

CUARTO. –En el evento que esta sentencia no sea impugnada, envíese para su posible revisión ante la Corte Constitucional.

Notifíquese y cúmplase.

El Juez,

CRISTIAN ALEXANDER GARZON DIAZ

Firmado Por:
Cristian Alexander Garzon Diaz

Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 02
Bucaramanga - Santander

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: **a00d96aba094c65101d7c8b436eec6fe126e97bfd4f06bd1f2a0a5cf374ff26c**

Documento generado en 23/03/2023 04:20:42 PM

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