



JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD. Barranquilla, mayo diez (10) de dos mil veintiuno, (2021).

Juez: Dilma Estela Chedraui Rangel

Expediente No. 08-001-40-53-007-2021-00-245-00

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE : NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS : BANCO SERFINANZA S.A.

ASUNTO

Procede el Juzgado a decidir la acción de tutela incoada por **NADIA MEZA PEÑAFIEL**, contra **BANCO SERFINANZA S.A.**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental a la petición, consagrado en la Constitución Nacional.

HECHOS

Manifiesta la accionante que el 20 de julio de 2019 se le comunicó que había facturado una compra por valor de \$ 735.000 monto que le fue cargado a su tarjeta olímpica TARJETA OLÍMPICA MASTERCARD expedida por el BANCO SERFINANZA S.A, agrega que esta situación la tomó por sorpresa porque no recuerda haber realizado dicha transacción por lo que solicitó información a la entidad accionada referente a la supuesta compra.

Que en respuesta a su solicitud le enviaron de parte del BANCO SERFINANZA S.A., unos documentos los cuales señalan que el establecimiento PAYU PAGOSONLINE el cual manifiesta que la transacción objeto de esta petición tiene como “comercio” a LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S. y, por lo tanto, en la compra se configuran como vendedores Indica que en el mes de marzo presento derecho de petición ante LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S solicitando reversión de la transacción, indica que la entidad le contestó que le daría trámite en 15 días hábiles, señala que hasta la fecha no habido respuesta alguna.

Señala que en febrero del año en curso envista de no haber encontrado respuesta alguna por parte de las entidades anteriores con referencia a la reversión de la transacción presento derecho de petición a BANCO SERFINANZA S.A., para que realizara dicha operación, manifiesta que la entidad accionada ha guardado silencio a su solicitud.

PRETENSIONES

Pretende la accionante se proteja su derecho fundamental constitucional, al derecho de petición vulnerado por BANCO SERFINANZA S.A., en consecuencia, se ordene:

Ordenar a la accionada le dé respuesta de fondo al derecho de petición y por tanto se realice la reversión de la transacción con fecha del 20 de julio del 2019 por valor de 735.500 pesos (actual saldo total \$3.447.000 hasta el 30/01/21).

ACTUACION PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del abril de abril de 2021, ordenándose al representante legal de **BANCO SERFINANZA S.A.**, para que dentro del término máximo de un (1) día, por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto. De igual forma se vinculó a LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S. al trámite de la presente acción tutelar.

RESPUESTA DE SERFINANZA.

Allega la accionada, respuesta de fecha mayo 5 de 2021 del derecho de petición mediante la cual da respuesta a ala accionante y en la que informa que se radicó ante el establecimiento

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE: NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS: BANCO SERFINANZA S.A.
PROVIDENCIA: ADMITE 28/04/2021
PROVIDENCIA: FALLO 10/05/2021- NIEGA

solicitud de soporte de transacción objeto del recamo, el cual fue enviado por lo cual proceden a anexarlo para su verificación.

En ese sentido, le recuerdan la importancia de la custodia y seguridad de los datos de la tarjeta de crédito.

Finalmente, manifiesta el haberse comunicado con el Banco y le reiteran su disposición permanente para continuar ofreciendo el mejor y más oportuno servicio, recordando que BANCO SERFINANZA NUNCA le solicitará el número de sus productos, ni sus fechas de vencimiento, ni el código de seguridad, ni la clave de avances. Agrega de no exponerse a Fraudes NO compartir el usuarios, ni las claves de canales, ni los números que se reciba como mensaje texto que contengan PIN o clave OTP.

RESPUESTA DE LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S

Manifiesta que es parcialmente cierto lo indicado en el hecho primero que la accionante realizó compra el día 20 de julio del 2020 de portafolio vacacional Travel Pack por valor de setecientos treinta y cinco mil pesos \$735.500, en este orden de ideas debe indicarse que la accionante realizó dicha compra mediante llamada telefónica en donde un asesor le informa todos los beneficios vacacionales del portafolio y en respuesta la accionante acepta la compra del producto antes determinado. Por lo tanto es improcedente indicar que la transacción bancaria fue no consentida.

Agrega que frente al hecho número 2 y 3, desconocen la solicitud realizada por la accionante el día 26 de septiembre del 2019 a BANCO SERFINANZA S.A, en tanto que su entidad desde el día 20 de julio del 2020 informó de manera detallada los beneficios del portafolio vacacional Travel pack, por lo tanto desconocen de las solicitudes y/o peticiones realizadas a la entidad financiera y como tal desconocen la respuesta por banco SERFINANZA y que, la parte accionante tenía conocimiento de la venta realizada por la entidad comercial LATIN AMERICAN CARD SERVICE S.A.S.

Que en efecto se recibió derecho de petición el día 31 de agosto del 2020, en donde se solicitó los soportes de compra del portafolio vacacional Travel pack y la respectiva reversión de la transacción realizada, para lo cual se procedió a proferir respuesta positiva a esta petición en el mes de septiembre del 2020, a pesar de no cumplir con los requisitos normativos del artículo 47 de la ley 1480 del 2011.

En este orden de ideas se le indico a la accionante que la solicitud de retracto había sido aceptada por LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S, siendo así, se procedería a realizar reversión del pago dentro de los siguientes 15 días hábiles de conformidad con el artículo 2.2.2.51.8 del decreto No. 587 del 2016. Posterior a dicho comunicado, el día 23 de septiembre del 2020 se envió correo a la accionante a la dirección electrónica nally5397@gmail.com con el fin de realizar el proceso de devolución indicando el requisito para proceder con el trámite requerido.

La entidad vinculada manifiesta no tener conocimiento del derecho petición instaurado por la accionante y/o el proceso individual de reverso que lleve la accionante con el BANCO SERFINANZA S.A.

Por ende solicita sele desvincule de la presente acción de tutela toda vez que no ha vulnerado derecho fundamental alguno a la Sra. NADIA MEZA PEÑAFIEL por ende aporta la constancia de haber dado respuesta a cada una de las peticiones de la accionante.

CONSIDERACIONES

Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción de tutela en referencia, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE: NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS: BANCO SERFINANZA S.A.
PROVIDENCIA: ADMITE 28/04/2021
PROVIDENCIA: FALLO 10/05/2021- NIEGA

El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.” [13]

Cabe resaltar que otros de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

De la amplia jurisprudencia sentada por la Corte Constitucional sobre el alcance interpretativo del núcleo esencial del derecho de petición se puede resaltar lo siguiente:

“-La protección del derecho de petición puede ser reclamada por vía de tutela para lo cual es necesaria la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del reconocimiento fundamental o no resuelvan oportunamente la solicitado. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- No se entiende conculcado dicho reconocimiento cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- El legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni siquiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo negativo. (Corte Constitucional. Sentencia T-426 del 24 de junio de 1.992 y T-481 de 1.992)”.

“- El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último. (Corte Constitucional. Sentencia T.464 del 16 de julio de 1.992.)”.

“- La contestación del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna, pues las evasivas o simplemente formales, aún producidas en tiempo, no satisfacen dicho reconocimiento fundamental. La respuesta del derecho de petición para que sea oportuna tiene que comprender el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario. (Corte Constitucional. Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1.994; T-296 del 17 de 1.997; y T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- La obligación de pronta resolución se extiende hasta enterar al peticionario de lo resuelto. (Corte Constitucional. Sentencia T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- Aun cuando el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a los particulares no se encuentra regulado por el legislador, la acción de tutela procede respecto de aquellos que actúan como autoridad, prestan un servicio público, o mantienen o mantuvieron una relación laboral con el peticionario siempre y cuando su solicitud se circunscriba o tenga que ver con ella. (Corte Constitucional. Sentencia T-507 del 5 de noviembre de 1.993 y T-374 del 22 de julio de 1.998)”.

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE: NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS: BANCO SERFINANZA S.A.
PROVIDENCIA: ADMITE 28/04/2021
PROVIDENCIA: FALLO 10/05/2021- NIEGA

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

¿Vulnera la accionada BANCO SERFINANZA, el derecho de petición del accionante a la señora NADIA MEZA PEÑAFIEL, por no dar respuesta de fondo a su derecho de petición presentado en febrero 4 de 2021; o por el contrario, procedería la cesación de los efectos de la acción impetrada por haber proferido respuesta a la solicitud en fecha mayo 5 de 2021?

TESIS

Se resolverá negando la acción de tutela por cesación de los efectos de la acción impugnada pues estando en trámite la presente acción de tutela, la entidad accionada ha acreditado que dio respuesta configurándose el hecho superado.

ARGUMENTACION

Manifiesta el accionante, que radicó derecho de petición ante la parte accionada BANCO SERFINANZA en fecha febrero 4 de 2021 solicitado el retiro del cobro por valor de \$735.500,00, por cuanto el establecimiento de comercio LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S., entidad donde se realizó la compra le manifestó que la solicitud de retracto había sido, siendo así, se procedería a realizar reversión del pago dentro de los siguientes 15 días hábiles de conformidad con el artículo artículo 2.2.2.51.8 del decreto No. 587 del 2016.

La accionante manifiesta que se encuentra inconforme porque BANCO SERFINANZA no le ha dado respuesta a su petición conforme a las pretensiones motivo por el cual presento acción de tutela contra la accionada para hacer valer su derecho fundamental de petición, solicitando se realice la reversión de la transacción con fecha del 20 de julio del 2019 por valor de 735.500 pesos (actual saldo total \$3.447.000 hasta el 30/01/21).

Corresponde entonces a este despacho judicial determinar, i) si la parte accionada dio o no contestación al derecho de petición que manifiesta el accionante haber interpuesto, en caso afirmativo ii) si este se hizo dentro del término de ley (15 días) y iii) si dicha respuesta se ajusta a las exigencias antes anotadas establecidas por la Honorable Corte Constitucional para tener por satisfecho el derecho, sin que ello implique que la respuesta deba ser a favor del peticionario, sino que se resuelva claramente y oportunamente de fondo a lo pedido.

La accionada remite al Juzgado: Respuesta del derecho de petición por parte de la accionada **BANCO SERFINANZA S.A.** de fecha mayo 5 de 2021.

Se responde por la accionada que notificaran al establecimiento de comercio LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S., sobre la solicitud interpuesta por la actora para su verificación, debido a que no han recibido orden de reversión por dicho establecimiento de comercio. Es así como en su respuesta indica la tutelada:

“Damos respuesta a su comunicación recibida con fecha 12 de febrero de 2021, mediante la cual, manifiesta no haber realizado la transacción de compra facturada el día 20 de julio de 2019, por valor de \$735.500 en el comercio PAYU PAGOSONLINE con su tarjeta de crédito Olímpica.

Respecto a lo manifestado en su reclamación, nos permitimos reiterarle lo manifestado en la comunicación de fecha 23 de octubre de 2019 y 26 de mayo de 2020, en el cual le informamos que radicamos ante el establecimiento, una solicitud del soporte de la transacción objeto del reclamo, y este fue enviado, razón por la cual procedemos a anexarlo para su verificación, por la cual a la fecha la transacción se encuentra cargada y no hemos recibido autorización de reversión por parte del comercio. (Anexo No. 1).

En ese sentido, le recordamos la importancia de la custodia y seguridad de los datos de su tarjeta de crédito.

Finalmente, le agradecemos el haberse comunicado con el Banco y le reiteramos nuestra disposición permanente para continuar ofreciéndole el mejor y más oportuno servicio, recordándole que Banco Serfinanza NUNCA le solicitará el número de sus productos, ni sus fechas de vencimiento, ni el código de seguridad, ni su clave de avances. No se exponga a Fraudes NO comparta sus usuarios, ni sus claves de canales, ni los números que recibas como mensaje texto que contengan PIN o clave OTP”.

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE: NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS: BANCO SERFINANZA S.A.
PROVIDENCIA: ADMITE 28/04/2021
PROVIDENCIA: FALLO 10/05/2021- NIEGA

Dado lo anterior, estima el despacho se dio respuesta a la petición del actor, lo que permite dar aplicación a lo establecido en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, que trata sobre la cesación de los efectos de la actuación impugnada, pues lo que se establece en el derecho de petición, es que se haya dado respuesta y se haya notificado al peticionario, independientemente de si la respuesta es favorable o no a los intereses del petente, pues en caso de no estar de acuerdo con la respuesta bien puede controvertirla a través del juez competente de la justicia ordinaria.

Pues bien, el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 26, expresa que “Si estando en curso la tutela, se dictare resolución administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.

Tratando el tema del hecho superado la Corte Constitucional en sentencia T – 358 de 2014 señaló:

“Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.

No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción”.

Con referencia a lo antes dicho la corte en la Sentencia T-150 - 2019 indica:

“... La acción de tutela tiene como finalidad la protección de los derechos fundamentales que están siendo amenazados o vulnerados por entidades públicas o privadas. No obstante, la Corte ha reconocido que, mientras se da trámite al amparo, pueden surgir algunas circunstancias que lleven al juzgador a concluir que la amenaza o vulneración que motivó la presentación de la acción de tutela ha desaparecido.

En este supuesto, cualquier orden que el juez de tutela pueda dar respecto del caso se vuelve inocua y no surtirá efecto debido a que no existe ninguna amenaza o perjuicio a evitar, situación que desvirtúa el objeto esencial para el que la acción de tutela fue creada. Por ello, en esos casos, “el amparo constitucional pierde toda razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, pues la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción...”

Así las cosas lo que persigue la accionante es que se le ampare el derecho fundamental a la petición se le dé respuesta a la petición impetrada en febrero 4 de 2021, sin embargo la accionada **SERFINANZA S.A.**, en fecha mayo 5 de 2021, allega respuesta de petición y constancia de envío al correo nally5327, por lo que se negará la acción de tutela por hecho superado.

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela impetrada por la señora **NADIA MEZA PEÑAFIEL**, contra **BANCO SERFINANZA S.A.**, por las razones vertidas en la motivación.

SEGUNDO: NOTIFIQUESE este pronunciamiento a los extremos involucrados en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

RADICADO : 08001405300720210024500
PROCESO : ACCION DE TUTELA
ACCIONANTE: NADIA MEZA PEÑAFIEL
ACCIONADOS: BANCO SERFINANZA S.A.
PROVIDENCIA: ADMITE 28/04/2021
PROVIDENCIA: FALLO 10/05/2021- NIEGA

TERCERO: De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (Artículo 31, ídem).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL
JUEZ

Firmado Por:

DILMA CHEDRAUI RANGEL
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 007 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA

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:

ca3845a1d0b22ef8dcbfc90634000735564e016e2e64122a1fd84ec62e7b50f9

Documento generado en 10/05/2021 04:01:07 PM

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