



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 4 de abril de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10075 DE DIEGO ALEJANDRO AREVALO BERNAL CONTRA BANCO DAVIVIENDA S.A. Y MAC CENTER COLOMBIA S.A.S.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Diego Alejandro Arévalo Bernal en contra de Banco Davivienda S.A. y Mac Center Colombia S.A.S. por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Informó que el 5 de noviembre de 2023 se dirigió al establecimiento de comercio Mac Center con la intención de realizar una compra; en el establecimiento de comercio le ofrecieron una tarjeta de crédito en convenio con el Banco Davivienda denominado 0 es 3, la cual le otorgaba un beneficio.

Manifestó que el asesor del Mac Center realizó el estudio para la preaprobación de la tarjeta, siendo aprobada, según la consulta de la aplicación con un cupo de \$11.900.000, por lo que decidió adquirir algunos productos, por un valor de \$7.733.999; sin embargo, precisó que para realizar el pago se generó un código, ya que el plástico de la tarjeta no era entregado de inmediato; no obstante, la transacción se rechazó en dos oportunidades con dos códigos diferentes.

Indicó que realizó la compra con otro medio de pago, ya que con la tarjeta aprobada no fue posible el pago total, por lo que adquirió 6 productos en Mac Center por un valor de \$7.934.00, los cuales se pagaron de la siguiente forma:

Con la tarjeta 0 es 3 recién adquirida No. 4593 **** * 5985	\$4.000.000.oo
Con otra tarjeta que ya tenía No. 4559 **** * 7864	\$3.934.000.oo
Para un total de	\$7.934.000.oo

Adujo que posteriormente el cupo de \$11.900.000, de la tarjeta 0 a 3, fue aprobado y cargado y que el 14 de noviembre de 2023, evidenció el cobro de la suma que había sido rechazada, de \$7.733.999, por lo que verificó los extractos de la tarjeta 0 es 3 y observó que se registraban dos transacciones realizadas el 5 de noviembre de 2023, la primera por valor de \$7.733.999 y la segunda por valor de \$4.000.000 y que en la tarjeta con la que ya contaba se registraba una transacción por valor de \$3.934.000 del mismo 5 de noviembre de 2023, haciéndose un cobro total de \$15.667.000.

Por lo anterior se comunicó con la entidad financiera Banco Davivienda y le informaron que Mac Center efectivamente recibió el pago y debe dirigirse a esa sociedad, por lo que, por correo electrónico del 16 de noviembre presentó la reclamación ante Mac Center.

Afirmó que el 28 de noviembre, Mac Center emitió una respuesta a la solicitud presentada, en la cual le informaron que las incidencias asociadas al caso se encuentran en resolución por parte de la entidad bancaria Davivienda, por lo que debía dirigir su petición a esa entidad.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Indicó que el 28 de diciembre presentó derecho de petición ante el Banco Davivienda al cual dieron respuesta el 22 de enero de 2024; sin embargo, en su sentir la respuesta fue proporcionada sin el más mínimo cuidado.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto, el accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicita que se ordene a las encartadas proporcionar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 16 de noviembre de 2023 ante Mac Center y, el 28 de diciembre de 2023 ante el Banco Davivienda.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 18 de marzo de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a las accionadas, con el fin de ponerles en conocimiento el escrito de tutela y se les solicitó la información pertinente.

Informe recibido

La accionada **Mac Center Colombia S.A.S.** informó que por medio de correo del 28 de noviembre de 2023 le informó al accionante que quien era el encargado de la gestión sobre los cobros realizados era el Banco Davivienda entendiendo que eran los titulares del producto y quienes podían brindarle más información sobre los inconvenientes manifestados, así como proporcionarle una posible solución sobre la transacción rechazada.

Adujo que, en aras de actuar conforme a derecho y en cumplimiento de la presente orden judicial, el 19 de marzo de 2024, se le dio a conocer al accionante que efectivamente Mac Center realizará la devolución del valor erróneamente ingresado, es decir, \$7.733.999, así como la información complementaria de la transacción como numero de ticket y aprobación.

El **Banco Davivienda** pese a estar notificado en debida forma al correo de notificaciones judiciales, no allegó respuesta alguna.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iustfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de “*el derecho a lo pedido*”, que se emplea con el fin de destacar que “*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*” (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho fundamental de petición del accionante, hay lugar a ordenar a las encartadas dar respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 16 de noviembre de 2023 ante Mac Center y el 28 de diciembre de 2023 ante el Banco Davivienda.

Ahora bien, dado que se trata de dos derechos de petición independientes, el Despacho analizará cada uno de manera separada.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Derecho de petición a Mac Center

En lo que tiene que ver con la petición presentada a Mac Center el 16 de noviembre de 2023, como fundamento de sus pretensiones adjuntó «pantallazo de la radicación», en virtud del cual, quedó acreditado que la petición fue radicada el 16 de noviembre de 2024, tal y como se evidencia, en la imagen que se inserta a continuación:

Reclamación

DIEGO ARÉVALO <didesk90@hotmail.com>

Jue 16/11/2023 12:29 PM

Para: servicioalclientecolombia@mac-center.com <servicioalclientecolombia@mac-center.com>; info@mac-center.com <info@mac-center.com>

📎 2 archivos adjuntos (1 MB)

Comprobantes y evidencia .pdf; Factura compra MAC CENTER.pdf;

Así las cosas, lo primero que advierte el Despacho es que la petición que fue radicada ante esa accionada el 16 de noviembre de 2023 tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 7 de diciembre de 2023 ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala que el término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.

Por su parte, Mac Center en respuesta a los hechos y pretensiones de la acción constitucional, manifestó que contestó que la petición radicada por la accionante, el 28 de noviembre de 2023, en la cual le informó que no participaba directamente en las operaciones de crédito y el encargado de resolver la solicitud es el Banco Davivienda; sin embargo, informó que mediante respuesta proporcionada el 19 de marzo de 2024 accedió a la solicitud presentada, por lo que, realizará la devolución de la suma erróneamente ingresada por valor de \$7.733.999, respuesta que fue remitida con copia al correo electrónico anunciado como de notificaciones por el señor Diego Alejandro Arévalo Bernal, en la acción de tutela y en la petición didesklarinet@gmail.com, el 19 de marzo de 2024, cuya copia aportó.

Como prueba de sus afirmaciones, la accionada incorporó la trazabilidad de notificación electrónica:



Servicio al Cliente <servicioalclientecolombia@mac-center.com>

Reclamación

Servicio al Cliente <servicioalclientecolombia@mac-center.com> 19 de marzo de 2024, 9:49
Para: DIEGO ARÉVALO <didesk90@hotmail.com>
Cc: sebastian Moreno <smoreno@mac-center.com>, Ivan Fernando Bilbao <ibilbao@mac-center.com>, JENIFER CATALINA SOSA PIÑEROS <jcsosa.maccenter@gmail.com>, Dayana Catherine Martinez <Dcmartinez@mac-center.com>

Estimado Diego.

Reciba un cordial saludo del equipo Mac Center Colombia

Queremos informarle que nuestro sistema ha detectado la transacción del día 05 de noviembre de 2024 por el valor de \$7,733.999. Mac Center procesó la solicitud de reintegro de la transacción realizada por el comercio MAC CENTER CEDRITOS-BOGOTÁ, realizando el ajuste el día 19 de Marzo de 2024 correspondiente a la siguiente transacción que se detalla A continuación.

Número de radicado: **Ticket 1585702**

Número de Autorización: **162036**

Tarjeta número: ****5985**

Valor: **\$7,733.999**

FQ: **Visa**



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Así las cosas, de la respuesta de la encartada, se extrae que Mac Center contestó de fondo la petición que elevó el accionante, el 16 de noviembre de 2023, pues verifica que hizo un pronunciamiento respecto de la petición formulada.

De otro lado, como se señaló en precedencia, la respuesta a la petición fue enviada el 19 de marzo de 2024 al correo electrónico didesklarinet@gmail.com, el cual coincide con el relacionado por el accionante en la petición, razón por la cual se entiende que el actor tuvo conocimiento de la respuesta emitida por la accionada.

En ese sentido, encuentra el Despacho que con la mencionada contestación, se resolvió de manera clara, coherente y de fondo lo relacionado con la petición elevada por el señor Diego Alejandro Arévalo Bernal, sin que para este Despacho influya el sentido de la respuesta, ya que la prerrogativa fundamental invocada se busca proteger **con independencia de que sea positiva o negativa a los intereses del peticionario**, por cuanto lo que se garantiza es la resolución o respuesta efectiva de la petición (Corte Constitucional Sentencias T-77 y T-357 de 2018).

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues de conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, una vez el accionante ha iniciado la acción correspondiente en aras de encontrar la protección de los derechos fundamentales y la accionada, frente a ello, da inicio a todas las gestiones necesarias con el fin de resarcir o evitar el perjuicio al actor cumpliendo con su fin, se estaría frente a la figura de la carencia actual del objeto, pues si bien, al inicio de la acción se evidenció una vulneración del derecho del actor, durante las actuaciones de la acción de tutela, la parte pasiva dio lugar a la gestión requerida o necesaria.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en Sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o “caería en el vacío” y que se materializa a través de tres circunstancias como el daño consumado, la situación sobreviniente y el hecho superado, que fue definido así:

3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela respecto a la petición desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado en lo que tiene que ver con la accionada Mac Center.

Derecho de petición a Banco Davivienda S.A

Ahora en lo que tiene que ver con la petición presentada ante el Banco Davivienda, el accionante allegó escrito de petición del 28 de diciembre de 2023, en el cual narró los hechos objeto de reclamo, ya referidos, y solicitó de manera textual:



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Teniendo en cuenta que no se ha obtenido solución por parte de ustedes como entidad financiera elevo este derecho de petición a la espera de que mi problema sea solucionado, informando además que la respectiva queja fue elevada ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC).

Pese a que el accionante no acreditó la radicación, informó en el hecho 5º que Banco Davivienda le proporcionó respuesta el 22 de enero de 2024, en los siguientes términos:

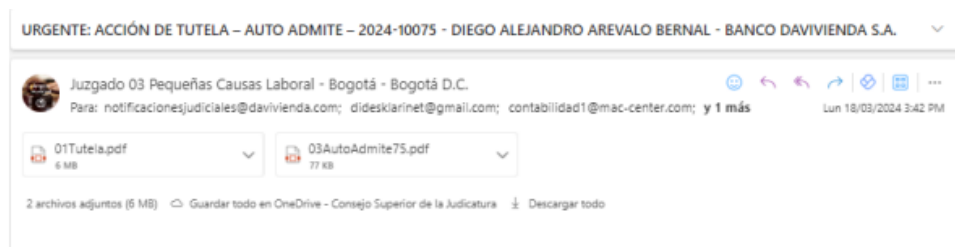
*Bogotá, 22 de enero 2024
(...)*

*Verificando en nuestro sistema, se evidencia la compra realizada con su tarjeta de crédito terminada en***7864 una por valor de \$3.934.000 realizada el día 27 de Diciembre aparece exitosa sin rechazo ni reversión por parte de comercio MAC CENTER.*

Es importante aclarar que nuestra entidad actúa como un canal transaccional entre los establecimientos afiliados al sistema de ventas con tarjeta de crédito y los tarjetahabientes, procesando la información suministrada por los comercios, para que sea facturada a las tarjetas y en el momento de realizar un consumo por cualquier medio (telefónico, electrónico, manual).

Agradecemos el habernos dado la oportunidad de acompañarlo en la atención y finalización de su solicitud 1-40428458344.

Por su parte la accionada pese a que fue notificada en debida forma el 18 de marzo de 2024, guardó silencio frente al informe que le pidió el Despacho, tal y como se evidencia en el archivo 04ConstanciaNotificacion.



Ahora bien, revisada la solicitud elevada por el accionante, según su propio dicho, se otorgó respuesta el 22 de enero de 2024, lo cierto es que en ella se hizo únicamente referencia a la transacción que el hoy accionante acepto haber realizado, mas no, a la realizada el 5 de noviembre de 2023 por un valor de \$7.733.999.

De lo anterior y dado que el accionado no allegó una respuesta a la acción de tutela, el Despacho tendrá en cuenta su actuar negligente, conforme lo establece artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, el cual dispone que si la encartada no presenta informe sobre los hechos que motivan la acción de tutela estos deberán tenerse como ciertos, salvo que hayan sido desvirtuados, requisito que no se encuentra acreditado en el presente evento, por lo que, el Despacho tendrá por ciertos los hechos de la presente acción constitucional y se tendrá como cierto el hecho relacionado con la radicación de la petición ante el Banco accionado el 28 de diciembre de 2023.

Así las cosas, advierte el Despacho que la petición que fue radicada ante la accionada el 28 de diciembre de 2023 tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 22 de enero de 2024 ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala que el término para dar respuesta a la petición es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En consecuencia, al no haberse acreditado que el Banco Davivienda S.A., hubiese emitido una respuesta a la petición que elevó Diego Alejandro Arévalo Bernal, es claro que la vulneración a su derecho de petición se mantiene en el tiempo y en ese sentido el amparo solicitado es viable. Por ello se ordenará al Banco Davivienda S.A. que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 28 de diciembre de 2023.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO, dentro de la acción de tutela instaurada por Diego Alejandro Arévalo Bernal contra Mac Center Colombia S.A.S., conforme a lo expuesto.

SEGUNDO: AMPARAR el derecho fundamental de petición que elevó Diego Alejandro Arévalo Bernal Identificado con c.c. 1.063.260.467 el cual fue vulnerado por el **Banco Davivienda S.A.** identificado con nit. 860.034.313-7 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: ORDENAR al **Banco Davivienda S.A.** que a través de su representante legal o quien haga sus veces y dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 28 de diciembre de 2023.

CUARTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

QUINTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

SEXTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación. De ser excluida de revisión, **ARCHÍVESE** el expediente, previas las desanotaciones de rigor.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR -

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
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: **167b13f4f22e26bbd2a2a9bd56851557fe4f7a90c086086ba649059d6e6612a4**

Documento generado en 04/04/2024 12:38:58 p. m.

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