



*Rama Judicial del Poder Público*  
*Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.*

Transformado transitoriamente en  
Juzgado 66 de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá

Bogotá, D. C., once (11) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

**Radicación:** 11001-41-89-066-2021-00074-00  
**Accionante:** CARLOS MARIO BLANCO PÉREZ  
**Accionado:** ALMACENES ÉXITO S.A.  
**Trámite:** Acción de tutela.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela que CARLOS MARIO BLANCO PÉREZ, promovió contra ALMACENES ÉXITO S.A., trámite al que se vinculó a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

## I. ANTECEDENTES

### 1. La pretensión.

Acude el accionante a este mecanismo constitucional, en procura de su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por la accionada, al no dar respuesta de fondo a las peticiones radicadas telefónicamente con los números 00425107 y 00529704 20.

En consecuencia, solicita se ampare su derecho, que se ordene a la accionada resolver sus peticiones de forma clara, precisa detallada y congruente con lo solicitado.

### 2. Hechos que anteceden a la tutela.

Relata el accionante, que el 28 de septiembre de 2020, a través de la página web éxito.com, realizó una compra por valor de \$607.533, pago que fue debitado en 2 ocasiones por la accionada, uno de ellos con cargo a una tarjeta que tiene con Bancolombia y otro con cargo a una que posee con Scotiabank Colpatría.

Explica que tal situación se debió a una falla en el sistema, ya que al realizar el pago con la tarjeta del banco Scotiabank, se registró que el mismo no fue exitoso, por lo que procedió a hacerlo con la tarjeta de Bancolombia, mismo que se efectuó correctamente; sin embargo, luego se realizó el débito de su tarjeta Scotiabank, realizando dos veces el pago por un mismo concepto.

Comoquiera que no se le hizo la devolución del dinero, el 30 de septiembre de 2020, a través de la línea telefónica del accionado, expuso su situación<sup>1</sup>, allí le solicitaron la remisión de la certificación de la transacción a través de correo electrónico, proceder que atendió el mismo día.

El 12 de diciembre siguiente, se le informó que, por no haber allegado la documentación requerida, se había cerrado su caso, por lo que el mismo día se comunicó de nuevo vía telefónica<sup>2</sup>, allí petitionó sobre las razones para no haberse realizado la devolución de su dinero y la fecha estimada para ello. Además, nuevamente remitió la certificación del dinero que le había sido descontado de su cuenta.

El pasado 14 de enero, a través de la plataforma SIC Facilita, se llevó a cabo una conciliación con el fin de encontrar solución a su problema, sin llegar a un acuerdo, donde, además, tampoco se le dio respuesta a ninguna de sus peticiones.

En consecuencia, toda vez que, a la fecha de la presentación de la acción, Almacenes Éxito no ha dado respuesta a sus peticiones, acude a la tutela en procura de sus derechos (ff. 18-20).

### **3. Trámite procesal.**

Mediante auto de 1 de febrero de 2021, se admitió la acción de tutela y se dispuso la notificación de la accionada para que ejerciera sus derechos de defensa y contradicción.

**3.1** Almacenes Éxito S.A., informó que no hay ningún derecho amenazado o vulnerado por su parte, toda vez que según la Ley 1755 de 2015, el derecho de petición solo procede contra particulares cuando se busca garantizar otros derechos fundamentales, y en el presente caso, tiene como finalidad la devolución de una determinada suma de dinero.

Aunado a lo anterior, señaló que el accionante, cuenta a su alcance con la acción de protección al consumidor, mecanismo ordinario al que no acudió, desconociendo la naturaleza subsidiaria de la acción de tutela.

Pese a todo lo anterior, el pasado 2 de febrero, Almacenes Éxito atendió de fondo la solicitud del accionante<sup>3</sup>, informando que para el próximo 26 de febrero se realizará la devolución a su tarjeta de crédito por valor de \$607.533, y que el cobro de intereses que reclama, es competencia de la entidad bancaria y la Superintendencia Financiera, (ff. 54-58).

---

<sup>1</sup> Se le asignó el número de caso 00425107.

<sup>2</sup> Número de caso 00529704.

<sup>3</sup> Enviada el 2 de febrero de 2021, al correo [carlos18bp@gmail.com](mailto:carlos18bp@gmail.com), (ff. 58 y 59)

**3.2** La Superintendencia de Industria y Comercio, narró las actuaciones que se surtieron en esa entidad, relacionadas con el asunto objeto de estudio, y solicitó ser desvinculada de la acción por carecer de legitimación en la causa por pasiva.

A su vez, señaló que en caso de que el accionante considere que se están vulnerando sus derechos como consumidor, puede interponer, en virtud de la facultad otorgada por la Ley 1480 de 2011, una acción de protección al consumidor, cuya demanda debe contener todos los requisitos que contempla el artículo 82 del Código General del Proceso (ff. 132 a 136).

## II. CONSIDERACIONES

**1.** De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, la acción de tutela está consagrada como un mecanismo excepcional y subsidiario, cuyo procedimiento es preferente y sumario, idóneo para solicitar a través del mismo, la protección de los derechos cuando estos resulten amenazados o vulnerados por cualquier acción u omisión.

En cuanto a la procedencia de la acción contra particulares, la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha señalado que la misma procede cuando el accionante se encuentra en un estado de indefensión subordinación, así lo señaló en la sentencia T-430 de 2017:

*La subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen, en tanto que la indefensión, si bien hace referencia a una relación que también implica la dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate*

**2.** El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, regulado a través de la Ley 1755 de 2015; y consiste en la facultad de toda persona "(...) a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

En cuanto a su ejercicio frente a particulares, ha dicho la Corte Constitucional en sentencia T-317 de 2019 que

*(...) la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma.*

[...]

*En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible interponer derecho de petición ante particulares en los siguientes supuestos: (i) frente a organizaciones privadas -aunque no tengan personería jurídica- cuando se requiere para el ejercicio de un derecho fundamental; (ii) frente a personas naturales, cuando exista una relación de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario y el derecho de petición se ejerza para la garantía de otro derecho fundamental; (iii) frente a instituciones privadas por parte de usuarios y en las condiciones previstas en el artículo 33 de la citada ley.*

**3.** Descendiendo al caso concreto, se observa que, en efecto, a la fecha de la presentación de la solicitud de amparo, la accionada no había suministrado respuesta de fondo a la petición presentada por el actor radicada con el consecutivo 00529704.

Sin embargo, Almacenes Éxito S.A., luego de ser notificado del trámite de la presente acción, informó al accionante que el próximo 26 de febrero se haría la devolución por \$607.533; no obstante, que lo concerniente a los intereses generados por la compra, era un asunto competencia de la Superintendencia Financiera y de la respectiva entidad bancaria.

Con lo anterior, se evidencia que, en lo que respecta a la petición elevada, cuya finalidad era obtener información sobre la devolución de un dinero que le había sido doblemente debitado al actor, se ha configurado la jurisprudencia ha denominado hecho superado, así lo señaló la Corte Constitucional en sentencia T-312 de 2016:

*[L]a situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión eventual ante la Corte Constitucional, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que las circunstancias existentes al momento de interponer la acción se transformaron y por lo tanto la parte accionante ha perdido el interés en la satisfacción de su pretensión o ésta no puede obtenerse, pues la situación en principio informada a través de la tutela, ha cesado.*

*En este sentido, la jurisprudencia de la Corte ha comprendido el hecho superado dentro del contexto de la*

*satisfacción de lo pedido en la tutela, lo que permite suponer que la satisfacción de las pretensiones devino de una conducta positiva por parte de la persona o entidad demandada en orden a garantizar los derechos del accionante*

En conclusión, habida cuenta de que lo pretendido con esta acción de tutela era obtener respuesta de fondo al derecho de petición formulado por el accionante, así como la actualización de la información que sobre el acuerdo de pago 2882100 se encontraba registrada, y que tanto la respuesta extrañada, como la actualización de la información requerida, fueron debidamente atendidos por parte de la accionada, se constata entonces que la reclamación suplicada perdió eficacia, por lo que carece de sentido impartir alguna orden.

**4.** Ahora bien, en cuanto a la suma de dinero a reembolsar y los derechos que como consumidor pueda el actor considerar vulnerados con ocasión del proceder de Almacenes Éxito S.A., aquella es una discusión que escapa de la órbita de la acción de tutela, pues para ello puede acudir a la acción de protección al consumidor regulada en la Ley 1480 de 2011 bien sea ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil.

Por lo que, atendiendo el carácter excepcional y subsidiario de este mecanismo de amparo, le está vedado al juez constitucional invadir los asuntos que por su naturaleza tienen regulado un mecanismo ordinario para su resolución.

**5.** En consecuencia, al estar acreditado que se atendió de fondo la petición cuya respuesta se deprecaba, siendo el derecho de petición el único aspecto sobre el que se puede pronunciar el juez constitucional, se negará el amparo ante la carencia de objeto de la súplica invocada.

### **III. DECISIÓN**

En mérito de expuesto, el Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá, transformado transitoriamente en el Sesenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de esta ciudad, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley, **NIEGA** el amparo solicitado.

Notifíquese a las partes por el medio más expedito y eficaz. De no formularse impugnación dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de esta decisión, REMITASE el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**NATALIA ANDREA MORENO CHICUAZUQUE  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 84 CIVIL MUNICIPAL BOGOTÁ**

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:

**9cfee31f7f8275e6635c4e48529c37c7b593a3b6fdbb8bf938ce4f2b967e456a**

Documento generado en 11/02/2021 10:55:03 AM

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