

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10108 00

De: Heider Alberto Lacera Orozco

Vs: Nequi - Bancolombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10108 00

ACCIONANTE: HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO

DEMANDADO: NEQUI – BANCOLOMBIA

VINCULADO: MERCADO LIBRE COLOMBIA LTDA.

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C. el dos (02) día del mes de mayo de dos mil veinticuatro (2024) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO** en contra de la **NEQUI- BANCOLOMBIA** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 02 del expediente.

ANTECEDENTES

HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO, quienes actúan en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la **NEQUI - BANCOLOMBIA**, para la protección a su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita, que se tutele el derecho fundamental de petición toda vez que no se ha dado respuesta a la solicitud presentada el 15 de abril del año 2023.

PRETENSIONES

Acudo a su señoría para:

- 1- Que ordene a NEQUI-BANCOLOMBIA que en el término de 48 horas me entregue respuesta de fondo y la documentación de la investigación/estudio que realizaron según la respuesta dada parcialmente.

Como fundamento de sus pretensiones relató los siguientes hechos:

- 1- El 12 de abril del presente año fui víctima de una modalidad de robo virtual y realizaron un pago a MercadoPago desde mi cuenta app móvil NEQUI donde debitaron 1'754.783 valor neto que tenía en la cuenta.
- 2- El mismo día escalo a través de servicio al Cliente de NEQUI por la App del celular la situación y tomo pantallazos para dejar registro de mi solicitud y auxilio pedido a la compañía.
- 3- Ellos después de unas largas preguntas, me orientan y sigo las indicaciones dadas al respecto.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10108 00

De: Heider Alberto Lacera Orozco

Vs: Nequi - Bancolombia

- 4- Me dicen que en 5 días hábiles me envían una respuesta cuando el equipo de ellos verifique la situación.
- 5- A los 2 días siguientes envían un PDF con una respuesta dando datos de fecha, hora, valor y Producto o Canal y adicional dicen que después de investigar desde el área de ellos, mencionan que es una modalidad de robo y que no pueden reintegrarme dineros ya que desde ellos todo funcionó bien.
- 6- Situación que vuelvo a escalar el mismo 15 de abril por no estar de acuerdo aclarando una vez más que yo no hice esa compra y que por ello, inmediatamente lo escalé, adicional, les comento que radiqué la respectiva denuncia ante Fiscalía y les copio el número de la misma.
- 7- Ese derecho de petición (segundo) enviado a través de mi correo electrónico al correo que ellos mismo mencionan que se puede escalar, me responden que no es el medio y me solicitan ingresar desde la App y escalar el caso.
- 8- Situación que realizó nuevamente desde la App (tercer derecho de petición) escalo sobre la situación y me responden casi de inmediato con la misma información de la primera respuesta.
- 9- A la fecha, NEQUI – Bancolombia no me han dado respuesta de fondo, ni copia de la investigación, información de la trazabilidad del supuesto link o enlace del cual se realizó la compra y demás información.

dinero de manera eficiente ya que en la trazabilidad de la investigación informática, deben tener datos más precisos en convenio a la plataforma MercadoPago para que la Fiscalía pueda exitosamente realizar esta labor de robos virtuales que están aquejando a toda la ciudadanía.

Nequi – Bancolombia no tienen el debido cuidado y responden por responder omitiendo la solicitud puntual que elevé en 2 ocasiones a través de derechos de petición por 2 canales oficiales que ellos mismos brindan.

CONTESTACION ACCION DE TUTELA

Notificada en debida forma la accionada como la vinculada a través del correo institucional con el que cuenta esta instancia judicial, se recibieron las siguientes contestaciones a la tutela y que se estudian en seguida:

- BANCOLOMBIA (Archivo 07)**

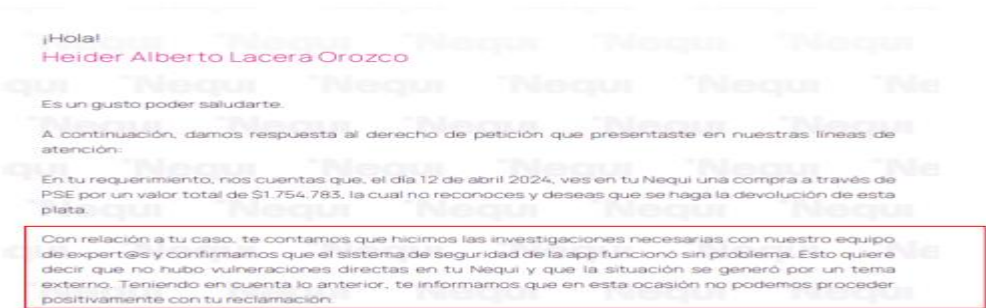
Informa que, Se evidencia que la accionante apertura una cuenta con NEQUI, el día 16 de julio 2021, y a la fecha se encuentra en estado activa, y en cuanto a los hechos que motivan la presente acción de tutela, se debe indicar lo siguiente:

- Se informa que el usuario realizo una compra son su tarjeta Nequi el día 12de ABRIL de 2024 por valor de \$1.754.783 tal y como se prueba, así:

CUS	Valor	NET	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado
572082749	1.754.783.00	9001163198	Mercadopago Colombia S.A	Aprobada	M5248613	NEQUI	12/04/2024 15:38:32	12/04/2024 15:47:57

Ahora bien, sobre dicha transacción se brindó respuesta al accionante tal y como se evidencia a continuación:

 Bancolombia



• **MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA (Archivo 08)**

Aduce que, que los hechos narrados en la acción de tutela del señor Lacera hacen relación a Nequi y la sociedad MercadoPago Colombia, quien es distinta y por lo tanto solicita se desvincule a Mercado Libre de la presente acción de tutela, toda vez que la acción no fue dirigida contra Mercado Libre y tampoco tiene relación con los hechos en que se fundamenta.

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales **cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.**

**PROBLEMA JURÍDICO A
RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por el gestor judicial en el escrito tutelar, y las pruebas allegadas se estudiará si el **NEQUI - BANCOLOMBIA**, esta conculcado o no el derecho de petición que le asiste a **HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO**

**DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE
PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada. En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud***

presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna... (T-167/16).

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de

2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela**"*

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, 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 Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) **El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.**(ii) **El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que 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; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.** 54. (iii) **El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente***

frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL CASO EN CONCRETO

HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO, solicitó que se amparen su derecho fundamental al Derecho de petición por considerar que la accionada, lo vulnera al no dar respuesta de fondo respecto de las peticiones presentadas 15 de abril de 2024.

Así las cosas, se verificará si se dio o no contestación a la petición elevada por la activa de manera oportuna, completa y de fondo.

Ahora bien, interpretando la petición constitucional de tutela presentada por la accionante, encuentra el Despacho que el problema jurídico se centra en definir si la accionada emitió respuesta clara, concreta, en tiempo y de fondo a las peticiones presentadas 15 de abril de 2024.

Así las cosas, verifica el Despacho que los derechos de petición incoados por la parte accionante fueron contestados por la accionada el doce (12) de abril de la presente anualidad, a esta dependencia judicial. Carpeta 07 denominada “Contestacion”

No obstante, una vez verificada la copia de la respuesta del derecho de petición se evidencia que no se dio respuesta de fondo a todo lo solicitado en el mismo; toda vez que la encartada omitió dar contestación el numeral 9º de la solicitud elevada en sede de petición.

Así las cosas, resulta claro para este Despacho que la accionada está vulnerando la congruencia del derecho de petición, requisito básico para satisfacer su núcleo, tal como lo ha indicado la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos:

"Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[14]:

1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario."

Así mismo, se debe entender que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por la activa de manera completa y oportuna; motivo por el cual, y ante la respuesta parcial, esta Dependencia Judicial tutelaré el derecho de petición y se **ORDENARÁ a BANCOLOMBIA.**, que en el término perentorio de **cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de la presente decisión**, proceda a dar respuesta completa y de fondo, de conformidad a lo solicitado en el numeral primero 9° del derecho de petición elevados por la accionante el pasado quince (15) de abril de dos mil veinticuatro (2024).

Finalmente, y atendiendo a que las vinculada **MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA.**, se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia, teniendo en cuenta que no existe vulneración alguna a los derechos fundamentales que la activa alega como trasgredidos.

DECISION

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

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO**, respecto de la petición de fecha **quince (15) de abril de dos mil veinticuatro (2024)** en contra de la **NEQUI-BANCOLOMBIA** de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **NEQUI-BANCOLOMBIA**, que, a través de su **REPRESENTANTE LEGAL**, o por quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara, congruente y de fondo al numeral primero 9° del derecho de petición elevados por **HEIDER ALBERTO LACERA OROZCO** el pasado **quince (15) de abril de dos mil veinticuatro (2024)**. Así mismo para que la notifique de la respuesta en legal forma.

Acción Tutela No 11001 41 05 011 2024 10108 00

De: Heider Alberto Lacera Orozco

Vs: Nequi - Bancolombia

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción constitucional a la **MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA**, de conformidad con la parte motiva de esta decisión

CUARTO: NOTIFICAR por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
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: **01c0ea78823557f899fd4d39c881374fb15c39482d03badf3b9d6c60ac8fe4**
Documento generado en 02/05/2024 12:23:28 PM

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