

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

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>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2023 00942 00

ACCIONANTE: SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN

DEMANDADO: BANCO DAVIVIENDA SA

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C. a los treinta (30) días del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN** en contra de **BANCO DAVIVIENDA SA** 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

SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de **BANCO DAVIVIENDA SA**, para la protección a su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita lo siguiente,

- Se declare que BANCO DAVIVIENDA ha vulnerado mi derecho fundamental de petición.
- Se tutele mi derecho fundamental de petición.
- Como consecuencia, se ordene a BANCO DAVIVIENDA, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé

respuesta de fondo conforme lo establecen la normatividad y la jurisprudencia colombianas.

Como fundamento de sus pretensiones relató en los siguientes hechos,

El pasado 3 de octubre del 2023 haciendo uso de mi derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, presenté solicitud ante BANCO DAVIVIENDA en la cual solicité respetuosamente

El día 8 de Septiembre del 2023 siendo las 6: 30 pm, me encontraba en el centro comercial Santa Fe , precisamente en el almacén Dollarcity, cuando me dedicaba a pagar los artículos que requería , me di cuenta que habían hurtado mi billetera del bolso, en esta billetera yo cargaba los la cedula de ciudadanía y la tarjetas de crédito banco Davivienda, y tarjeta debito de otros bancos.

2. En el momento llame inmediatamente a la línea de Davivienda 3383838 para realizar el bloqueo de mi tarjeta de crédito terminada en el numero 9511, y en el mismo instante me llegan los mensajes de texto a mi celular de una compra aprobada que no realice por un valor de \$1.540.360.00 realizada por el fraude en el almacén de JUMBO 170.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

3. Se realizó reclamación con el banco Davivienda a través del siguiente radicado 1-37926624049 a lo que respondieron el 3 de octubre del 2023

En nuestras bases de datos no registra ningún tipo de alertamiento, ni vulneración de la información contenida en la tarjeta. Respuesta que fue incorrecta ya que se evidencia a través del anexo 1. Las llamadas inmediatas que se realizaron al banco para el bloqueo de la tarjeta de crédito. Hora 6.30 pm del 8 de septiembre del 2023.

Las transacciones reclamadas se efectuaron de manera normal y de forma presencial, para lo cual, fue necesario la utilización del plástico (tarjeta crédito),

cuya custodia es responsabilidad exclusiva del titular o tarjetahabiente que posee una tecnología que la protege ante cualquier copiado de información (chip). Respuesta incorrecta, ya que el banco no corrobora mi identidad a través de videos de la fecha del 8 de septiembre del 2023 en las tiendas Jumbo de la 170, para validar que fuese yo la que realizó la compra, ni corrobora los voucher que emitio el jumbo para que pudiese identificar mi firma y mi celular registrado.

Con lo anterior la transacción no fue responsabilidad exclusiva del titular como lo manifiesta el banco, ya que esta compra la realizó la persona que robo mi billetera con mi cedula y tarjeta de crédito que se encontraban allí usurpando mi identidad.

Las solicitudes que le realice el banco Davivienda fueron las siguientes:

Solicito toda la información, comprobantes y videos registrados posibles tanto en el Dollarcity como en el almacén Jumbo 170, para identificar la persona que me robo y realizo compras en este almacén de jumbo suplantando mi identidad utilizando mi cedula y mi tarjeta de crédito. Solicito que verifiquen Iso voucher que emitio el almacén jumbo de la 170 para identificar que no fue yo la que firmo ni coloco los datos de mi celular registrado.

2. Solicito cumplimiento de la ley 1266 del 2008, ley que regula la obligación de los bancos y entidades financieras para validar la identidad de la persona que utiliza la tarjeta de crédito en el contexto de la validación de la personal que realizó la transacción y utilizo mi tarjeta de crédito haciendo se pasar por mí, sin verificación alguna de mi identidad, incumpliendo con la protección de mis datos personales.

3. Solicito nuevamente al banco Davivienda, la Devolución de dinero por reversión de pago con tarjeta de crédito, ya que se realizó una compra fraudulenta en el establecimiento de jumbo 170 por un valor de \$ 1.540.360 y que sea reintegrado de nuevo a mi tarjeta de crédito.

Desde el día en que radiqué mi derecho de petición hasta el momento, no he recibido una respuesta de fondo a mi solicitud, situación que desconoce los términos legales y constitucionales para dar respuesta a esta clase de peticiones.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Notificada en debida forma la entidad accionada en debida forma a través del correo institucional con el que cuenta esta instancia judicial, la accionada guardo silencio.

20/11/23, 18:31

Correo: Juzgado 11 Pequeñas Causas Laboral - Bogotá - Bogotá D.C. - Outlook

URGENTE AUTO ADMITE AVOCA TUTELA 2023 00942 00

Juzgado 11 Pequeñas Causas Laboral - Bogotá - Bogotá D.C.

<j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Lun 2023-11-20 4:31 PM

Para: notificacionesjudiciales@davivienda.com <notificacionesjudiciales@davivienda.com>; vivianita-8604@hotmail.com <vivianita-8604@hotmail.com>

2 archivos adjuntos (4 MB)

2023-00942 Sandra Diaz Vs Banco Davivienda.pdf; 02Demanda.pdf

CONSIDERACIONES

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**

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

**PROBLEMA JURÍDICO A
RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, el despacho ha de determinar si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para resolver la solicitud de la parte accionante, encaminada que se le tutele el derecho de petición.

**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:

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

*"(...) 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**

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.

PRESUNCIÓN DE VERACIDAD EN MATERIA DE TUTELA CUANDO LA AUTORIDAD DEMANDADA NO RINDE EL INFORME SOLICITADO POR EL JUEZ CONSTITUCIONAL.

Sentencia T 517 de 2010: *El artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquella no es allegada dentro del plazo respectivo o simplemente no llega, dicha negligencia tiene como consecuencia que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos.*

"ARTICULO 20. PRESUNCION DE VERACIDAD. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa". *Subrayas y negrillas fuera del texto original.*

DEL CASO EN CONCRETO

SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN, solicitó que se ampare el derecho de petición por considerar que la accionada, lo vulnera por no dar respuesta clara, completa, precisa, congruente y consistente a la petición de fecha 3 de octubre del 2023.

Así las cosas, respecto de las inconformidades que dieron origen a la interposición de la presente acción se hace imperativo el análisis riguroso del requisito de subsidiariedad necesario por regla general para viabilizar el amparo constitucional. Este presupuesto hace referencia al carácter residual de la acción de amparo constitucional, que la hace viable solo cuando a favor del solicitante no exista otro medio de defensa judicial idóneo y eficaz, o cuando existiendo, se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, debiendo éste aparecer acreditado y por contera despuntar, sin mayor dificultad, la urgencia y necesidad de adoptar medidas para conjurar la situación de vulneración alegada.

Con ello se quiere significar que el escenario para solicitar y garantizar los derechos fundamentales es, por antonomasia, el respectivo trámite, procedimiento y/o actuación administrativa diseñada por el legislador, y solamente tiene cabida la acción de tutela bajo circunstancias excepcionales, amén de su connotación residual que impide que funja como medio sucedáneo o complementario de defensa.

Es así como, la Corte Constitucional en amplios pronunciamientos, entre otros, en la sentencia **T- 161 de 2017,** se ha concluido que por regla general la acción constitucional de tutela es **improcedente como mecanismo principal para la protección de derechos fundamentales que resulten amenazados o**

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

vulnerados con ocasión de las decisiones proferidas por autoridades administrativas.

Se recuerda a la activa que la carga mínima exigida es la de probar, si quiera de manera sumaria, **que se encuentra en una situación de vulnerabilidad**, además, de expresar las razones por las cuales el procedimiento establecido para la prosperidad de lo pretendido es ineficaz para la protección del derecho que la activa invoca como trasgredido en el escrito tutelar; esto es, el derecho de petición.

El principio de veracidad y la carga de la prueba sentencia T – 260 DE 2019

En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, "*(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*", se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como "*ciertos los hechos*" cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atiende la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano.

La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, "*encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales*".

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: "*(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial*". La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio:

"En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales y los de su hija menor edad, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según la cual, a la luz de

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos".

Así las cosas. frente a la pretensión encaminada a que se dé respuesta a la petición de fecha 3 de octubre del 2023, se encuentra que BANCO DAVIVIENDA SA, no dio respuesta a la petición presentada por la señora **SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN**.

De conformidad con los anteriores antecedentes jurisprudencias encuentra el Despacho que se debe dar aplicación al principio de la veracidad y la carga de la prueba y tutelara el derecho fundamental de petición de la señora **SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN** con cedula de ciudadanía 1094880399 y se le Ordenará al Representante Legal o quien haga sus veces de la **BANCO DAVIVIENDA SA**, que dentro del término de 48 horas, siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda realizar las gestiones administrativas necesarias para dar respuesta de fondo, clara y congruente a la petición elevada el 3 de octubre del 2023 por el accionante, siendo necesario que la respuesta se ponga en conocimiento en debida forma en su correo electrónico de notificaciones.

DECISIÓN

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 amparo al Derecho Fundamental de **PETICION** de la señora **SANDRA VIVIANA DIAZ ALBARRACIN** con cedula de ciudadanía 1094880399, conforme lo expuesto en la parte emotiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **BANCO DAVIVIENDA SA** que, dentro del término de 48 horas, siguientes a la notificación de esta sentencia, proceda realizar las gestiones administrativas necesarias para dar respuesta de fondo, clara y congruente a la petición elevada el 3 de octubre del 2023 por el accionante, siendo necesario que la respuesta se ponga en conocimiento en debida forma en su correo electrónico de notificaciones.

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

CUARTO: 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.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00942 00

De: Sandra Viviana Díaz Albarracín

Vs: Banco Davivienda SA

CUMPLASE

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: **9cddd02d9230047af641bbb4e76ca8346cddb58caa60873180542cdb5908d5b5**

Documento generado en 30/11/2023 12:19:20 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>