

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00433-00

ACCIONANTE: JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ

ACCIONADA: BANCO DAVIVIENDA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los cinco (05) días del mes de junio del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante, que es titular de una cuenta Daviplata del **BANCO DAVIVIENDA**.

Que durante el tiempo que ha tenido el producto, no ha abierto ni tiene vinculada su cuenta con la aplicación RappiPay, ni tiene tarjeta de crédito física o virtual.

Que el 08 de marzo de 2023, al ingresar a su cuenta Daviplata, se percató que le faltaba dinero, por lo que se comunicó con el Banco y le indicó que correspondía a una supuesta compra realizada a través de RappiPay.

Que el 22 de marzo de 2023 radicó un derecho de petición ante el **BANCO DAVIVIENDA**.

Que recibió respuesta el 13 de abril de 2023, pero no fue de fondo, ni clara, ni congruente.

Por lo anterior, solicita el amparo del derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada suministrar la información solicitada y entregar los documentos requeridos.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO DAVIVIENDA S.A.

La accionada fue notificada de la acción de tutela el 24 de mayo de 2023 a las 8:00 a.m., al correo electrónico: notificacionesjudiciales@davivienda.com registrado en su certificado de existencia y representación legal¹; y se tuvo constancia de entrega el mismo día a las 8:00 a.m.²; pese a ello, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿El **BANCO DAVIVIENDA S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 22 de marzo de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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 éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del*

¹ Archivo pdf 03RuesDavivienda

² Página 3 del archivo pdf 05ConstanciaNotificacionAuto

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de ese derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas³.

Asimismo, la Corte Constitucional⁴ ha señalado que el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

“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.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

³ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

⁴ Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad o el particular, según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa⁵.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar, que el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

⁵ Sentencia T-146 de 2012.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ** elevó una petición al **BANCO DAVIVIENDA S.A.** en la que solicitó lo siguiente⁶:

“Teniendo en cuenta lo anterior, solicito se me informe lo siguiente:

- 1. Se me informe datos completos de la transacción que figura realizada por la cuenta RappiPay de fecha 01/03/2023, incluyendo fecha, hora, ciudad y establecimiento de comercio en favor del cual se realizó dicho pago.*
- 2. Se me informe fecha y hora en la cual mi cuenta Daviplata fue vinculada con alguna cuenta RappiPay y desde qué dispositivo (dirección IP) (incluyendo la ciudad). Y si existe alguna tarjeta RappiCard vinculada a la misma.*
- 3. Se me informe cuáles son las medidas de seguridad tomadas por Davivienda y Daviplata para verificar la identidad del titular de una cuenta Daviplata con la que se solicita abrir una cuenta o tarjeta en RappiPay.*
- 4. Se me envíe la constancia de verificación de seguridad y cuáles fueron las medidas de seguridad tomadas por el Banco a fin de verificar que realmente era yo quien vinculó mi cuenta Daviplata con cuenta alguna en RappiPay o tarjeta, e informarme cuáles fueron los datos ingresados y la fecha en que la cuenta RappiPay se creó.*

Del mismo modo, solicito me sea reajustado el valor faltante de mi Daviplata (\$1.200.000) teniendo en cuenta que jamás he vinculado mi cuenta Daviplata con RappiPay ni he realizado transacción alguna por dicha plataforma.”

La petición fue radicada el 22 de marzo de 2023 en la Oficina Unicentro Pasto del **BANCO DAVIVIENDA**, según da cuenta el sello impreso en la petición.

Se aportó igualmente, una copia de la respuesta brindada por el **BANCO DAVIVIENDA** el 13 de abril de 2023, la cual se lee en los siguientes términos:

“En atención a su solicitud, a continuación informamos:

Teniendo en cuenta que su reclamación asociada al desconocimiento de una transacción la cual generó una pérdida monetaria, evidenciamos que fue realizada a través de la plataforma PSE.

Para realizar este proceso se requieren sus datos personales y un código de confirmación que es enviado por mensaje de texto a su número de celular para culminar de manera exitosa la transacción.

Este mensaje llega desde el código 87718, dice CODIGO COMPRA PSE y trae el código para continuar con la transacción. En su caso evidenciamos que la mensajería se envió correctamente a su número de celular asociado a Daviplata registrado con nosotros, y solo conociendo este código es posible realizar la transacción antes mencionada. Debido a lo anterior, no es posible atender de manera favorable su solicitud de reintegro.

A continuación relacionamos la información solicitada por medio de la reclamación:

⁶ Páginas 2 y 3 del archivo pdf 06AtiendeRequerimientoAccionante

1. Por medio del siguiente cuadro podrá evidenciar la información como fecha, valor, establecimiento de la transacción realizada.

Cus	Valor	Empresa	Fecha
1945196861	\$ 1.200.000,00	AVAL SOLUCIONES DIGITALES SA	1/03/2023

2. Aclaremos que la aplicación Daviplata no almacena registro de direcciones IP o puertos utilizados para la apertura, consultas, conexiones o autorizaciones de los movimientos, toda vez que debido a la naturaleza del producto, dichas actividades se realizan únicamente desde el DeviceID o Device FingerPrint del dispositivo móvil asociado al App Daviplata.

3. Es importante aclarar que para el ingreso a Daviplata fue necesario el uso de datos, que son de su exclusiva confidencialidad, responsabilidad y custodia, como lo son: el número de identificación, correo electrónico, número de celular registrado y su clave virtual. Así mismo, fue necesario el uso del código de autenticación enviado al número registrado en Daviplata.

4. Sin ánimo de ser reiterativos, para el ingreso a la aplicación fue necesario el uso de datos que son de exclusiva confidencialidad del cliente, adicionalmente adjunto a esta comunicación usted podrá evidenciar el mensaje que fue enviado a su número de celular 310****81 con el código confirmación de la compra.

No obstante, lo invitamos a interponer la denuncia ante las autoridades correspondientes frente a este caso, toda vez que podría tratarse de alguna de las siguientes modalidades:

- A. Pudo recibir una llamada por parte de personas inescrupulosas que simulan realizan campañas, por ejemplo, de Devolución de Iva, Devolución de 4x1000, Sincronización de cuentas o Pago de subsidios del gobierno, en donde solicitan un CODIGO enviado por mensaje de texto a su celular.
- B. Recepción de correos electrónicos de cuentas que NO son dominio Davivienda, en donde le soliciten ingresar a links y colocar número de cedula, correo electrónico, clave de Daviplata y códigos de confirmación, haciendo referencia a novedades del producto como supuestos Bloqueos, Cambios de Número, Transacciones Inusuales, Ingreso desde otros dispositivos, entre otros. Con esta información pueden acceder a su aplicación Daviplata y hacer uso de sus recursos.
- C. Abuso de confianza por parte de algún tercero que tuvo acceso a sus datos.
- D. Algún Malware (Software malicioso) que puede estar instalado en su celular lo cual puede permitir acceso a información sensible."

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la entidad accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, se tiene que es de pleno conocimiento del accionante la comunicación emitida por la accionada resolviendo la petición, pues él mismo aportó una copia del documento.

En segundo lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, según lo indicado en el hecho 5, la misma fue otorgada el 13 de abril de 2023, es decir, dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, respecto del tercer requisito relativo a **resolver de fondo** y de manera completa lo peticionado, se observa lo siguiente:

En el **punto 1** de la petición, el accionante solicitó se le informaran los datos completos de la transacción realizada el 01 de marzo de 2023 por la cuenta *RappiPay* asociada a su cuenta Daviplata. En la respuesta, el accionado le indicó que la transacción del 01 de marzo de 2023 se realizó a través de la plataforma PSE y le relacionó: el Código Único de Seguimiento (CUS), el valor, y el comercio al cuál se dirigió el pago, donde se observa que el destinatario de la transacción no fue *RappiPay* sino AVAL SOLUCIONES DIGITALES S.A.

En el **punto 2** de la petición, el accionante elevó tres solicitudes de información, a saber: (i) la fecha y hora en la que su cuenta Daviplata fue vinculada con alguna cuenta *RappiPay*; (ii) desde qué dispositivo se realizó esa vinculación, indicando la dirección IP y la ciudad; y (iii) si existía alguna tarjeta *RappiCard* vinculada.

Al respecto, el accionado le puso de presente que la aplicación Daviplata no almacena registro de direcciones IP o puertos utilizados para la apertura, consultas, conexiones o autorizaciones de los movimientos, pues, debido a la naturaleza del producto, dichas actividades se realizan únicamente desde el *DeviceID* o *Device FingerPrint* del dispositivo móvil asociado a la aplicación.

Frente a las restantes solicitudes del punto 2, es menester resaltar que el accionado, desde la respuesta al punto 1, le puso de presente al accionante que la transacción del 01 de marzo de 2023 se realizó con destino a AVAL SOLUCIONES DIGITALES S.A.; de manera que, como la cuestionada transacción no se realizó con destino a *RappiPay*, el accionado no podía brindar información alguna relacionada con la presunta vinculación de una cuenta/tarjeta *RappiPay* o *RappiCard*.

En el **punto 3** de la petición, el accionante solicitó se le informaran cuáles son las medidas de seguridad tomadas por el Banco y por Daviplata para verificar la identidad del titular de la cuenta Daviplata con la que se abre una cuenta o tarjeta en *RappiPay*. Frente a ello, el accionado le señaló que, para el ingreso a Daviplata fue necesario el uso de datos de exclusiva confidencialidad, responsabilidad y custodia del actor, tales como el número de

identificación, correo electrónico, número de celular registrado y clave virtual; así como el código de autenticación enviado al número de celular registrado en Daviplata.

Como se lee, la respuesta da cuenta de las verificaciones de seguridad que Daviplata empleó para la transacción realizada el 01 de marzo de 2023, la cual -según la entidad bancaria- no se relaciona con la apertura o vinculación de alguna cuenta/tarjeta *RappiPay*, pues el pago en cuestión no fue con destino a esa plataforma digital.

Por tal motivo, el accionado no estaba en la obligación de responder cuáles son las medidas de seguridad utilizadas para corroborar una identidad al momento de la apertura de una cuenta o tarjeta en *RappiPay*, pues además de que -se reitera- ése no fue el destinatario de la suma que el accionante echa de menos, es una información que corresponde a una persona jurídica distinta del accionado.

En el **punto 4** de la petición, el accionante elevó dos solicitudes, a saber: (i) se le enviara la constancia de verificación de seguridad y se indicara cuáles fueron las medidas de seguridad tomadas por el Banco para verificar que realmente fue él quien vinculó su cuenta Daviplata con una cuenta/tarjeta *RappiPay*; y (ii) se le informara cuáles fueron los datos ingresados y la fecha en que se creó la cuenta *RappiPay*.

Al respecto, el accionado le reiteró al accionante que para el ingreso a la aplicación fue necesario el uso de datos de su exclusiva confidencialidad como cliente y que, además, a su número celular se envió un mensaje con el código de confirmación de la compra. Es decir, el accionado le informó al actor los datos corroborados por la aplicación al momento de efectuar la transacción, la cual, como se ha dicho, no se realizó con destino a *RappiPay*.

En ese entendido, al igual que sucede con los puntos 2 y 3, el accionado no estaba obligado a brindar información respecto de las verificaciones para la creación, vinculación y/o uso de una plataforma digital que no fue usada para realizar la compra del 01 de marzo de 2023, y que, en todo caso, pertenece a una persona jurídica distinta del accionado.

En la **última petición** elevada por el accionante, solicitó le fuera reajustado el valor de \$1.200.000 faltante en su cuenta Daviplata, teniendo en cuenta que jamás la ha vinculado con *RappiPay*, ni ha realizado transacción alguna por esa plataforma. En su respuesta, el accionado le indicó que dicha transacción se realizó a través de la plataforma PSE, usando sus datos personales y el código de verificación que se envió al número celular asociado a Daviplata, culminando de manera exitosa la transacción, por lo que no era posible atender favorablemente la solicitud de reintegro del dinero.

Así las cosas, el Despacho considera que las respuestas otorgadas por el **BANCO DAVIVIENDA S.A.** a las 5 solicitudes elevadas por el señor **JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ**, fueron completas, congruentes y de fondo frente a lo solicitado.

Valga resaltar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, lo que no equivale a sostener que la misma deba acceder favorablemente a lo solicitado, pues lo que se exige es que su contenido cumpla los requisitos mencionados, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo⁷.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En conclusión, se encuentra demostrado con las pruebas aportadas, que el **BANCO DAVIVIENDA** no vulneró ni amenazó el derecho fundamental que el accionante invoca, pues otorgó una repuesta oportuna al derecho de petición, la cual fue notificada en debida forma, razón por la cual se negará el amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por **JAVIER ANDRÉS MARTÍNEZ CHÁVEZ** en contra del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

⁷ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ