



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DE BOGOTÁ - LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de julio de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-033-2020-00208-00

Accionante: MARÍA CRISTINA RAMÍREZ POSSO.
Accionado: CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR –
COLSUBSIDIO.
Asunto: Sentencia de Primera Instancia.

ASUNTO A RESOLVER

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por la señora MARÍA CRISTINA RAMÍREZ POSSO, en la que se acusa la vulneración de los derechos fundamentales **de petición, al mínimo vital y a la buena fe.**

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos

Mediante escrito radicado el 9 de julio de 2020, la accionante, instauró Acción de Tutela en contra de la CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR – COLSUBSIDIO, **con el fin de obtener respuesta de fondo** a la solicitud de reintegro de la suma de CIENTO SETENTA Y UN MIL PESOS M/Cte (\$171.000), por concepto del débito realizado 2 veces respecto de la cuota del cupo de crédito de la tarjeta multiservicio que tiene con la accionada.

Dicta que el día 2 de mayo de 2020, se acercó a la Droguería de Colsubsidio – Centro, ubicada en la Carrera 7 No. 21-52 de la ciudad de Bogotá D.C., con el fin de pagar la cuota del cupo de crédito de la Tarjeta Multiservicio, la cual fue realizada a través de datafono con la tarjeta débito de su cuenta de ahorros del Banco BBVA, por valor de \$171.000 M/Cte, suma que fue debitada dos (2)

veces, pues según lo manifestado por la empleada la primera transacción no fue exitosa y procedió a repetir la operación.

Por lo anterior, recibió a su celular las alertas generadas por el banco, donde le informaban que se había generado con cargo a la cuenta de ahorro de manera sucesiva, dos (2) débitos por el mismo valor, este es, de CIENTO SETENTA Y UN MIL PESOS M/Cte (\$171.000). Así las cosas, el día 4 de mayo de 2020 procedió a llamar al Banco BBVA, entidad que recibió su reclamación, y respondió a la misma que en fecha 4 de mayo de 2020, había quedado debita la suma de \$171.00, dos (2) veces, los cuales habían sido acreditados a Colsubsidio, y eran quienes debían realizarle la devolución de la suma indicada.

Indica que procedió a llamar a Colsubsidio para hacer la reclamación y solicitar la devolución de la suma doblemente debitada, en la cual fue atendida por el señor Felipe Diaz, quien indicó que en el término de cinco (5) días hábiles obtendría respuesta. Al no tener respuesta por parte de Colsubsidio en la fecha indicada, realizó varias llamadas y envió correo electrónico a la dirección servicioalcliente@colsubsidio.com el 5 de mayo solicitando el reembolso mencionada, solicitud recibida satisfactoriamente con el No. 15634449.

El 20 de mayo procedió a llamar a Colsubsidio solicitando respuesta, quienes indicaron que debía aportar los comprobantes, el cual fue enviado a través de correo electrónico citado, documento soporte No. 140601998894 de fecha 2 de mayo de 2020 y pantallazos de los movimientos debito de la cuenta de ahorros; obteniendo respuesta el 26 de mayo de 2020, e informando que la petición había sido recibida satisfactoriamente con el No. 15806871, respuesta que sería enviada al correo electrónico en un lapso de tiempo de 10 a 15 días hábiles, tiempo que se cumplió el 17 de junio, sin que comunicaran decisión alguna.

El 16 de junio de 2020, se comunicó a la línea de atención al cliente para obtener respuesta a las reclamaciones, quienes le señalaron que no se había gestionado solución alguna porque debía enviar copia del extracto de la cuenta de ahorros y copia del extracto de la tarjeta multiservicios; para lo cual lo envió nuevamente; obteniendo el 18 de junio de 2020, a través de correo electrónico que su petición había recibida con el No. 15999121 y que sería enviada al área correspondiente para su gestión y respuesta, sin que a la fecha hay recibido respuesta alguna por ningún medio.

Junto con su demanda aporto:

- Comprobante de pago No. 140601998894.
- Copia extracto cuenta de ahorro Banco BBVA.
- Copia extracto tarjeta multiservicios de Colsubsidio.
- Correos electrónicos enviados con sus respectivas respuestas de fechas 5 de mayo, 20 de mayo y 16 de junio de 2020.
- Cédula de Ciudadanía.

1.2. Argumentos del accionado.

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO

Durante el término del traslado, la accionada respondió manifestando que una vez realizado el análisis del caso objeto de la presente acción y realizada la verificación por la sección medios de pago y el área de riesgo y control financiero, confirman que el banco solo realizó un (1) abono en cuenta a favor de Colsubsidio por compra realizada el día 2 de mayo de 2020 en la Droguería Centro, por valor de \$171.100 con número de aprobación 998376, motivo por el cual el cliente debe escalar la solicitud directamente con el Banco BBVA.

Ahora, cuando se presentan este tipo de situaciones se debe realizar la reclamación directamente al banco emisor de la tarjeta o propietario de la cuenta, presentando una reclamación a la entidad financiera; al recibir la reclamación, la entidad (el banco) comprobará si la orden de pago está autorizada, registrada con exactitud y contabilizada. También deberá comprobar si hubo un error técnico o cualquier otra deficiencia en su sistema al momento de realizar la transacción.

Una vez realizadas las comprobaciones y detectado el error, procederán a devolver el dinero al usuario si da a lugar, donde el Banco abonará el dinero en la tarjeta de crédito o la cuenta débito del usuario según sea el caso.

Por lo anterior, evidencian el pago registrado en el sistema donde se muestra un único pago bajo número de aprobación 998376. Así las cosas, se evidencia que Colsubsidio ha obrado con la debida diligencia y no ha incurrido en acciones u omisiones que vulneren los derechos del Accionante ya que el reintegro del dinero está bajo la responsabilidad de la entidad financiera que

para el presente caso es el Banco BBVA, frente a lo cual la presente Acción no puede ser atribuible a Colsubsidio.

Finalmente, solicitan declarar improcedente la presente acción de tutela en contra de Colsubsidio, puesto que los hechos que dieron lugar a la acción no pueden ser atribuibles a la entidad.

Junto con su contestación aportó:

- Pantallazos de las respuestas dadas a la accionante a través de correo electrónico.

1.3. Trámite Procesal

En providencia que data del 10 de julio de 2020 este Despacho admitió la presente acción constitucional, ordenando notificar a la entidad accionada.

Posteriormente ordeno vincular al BBVA, quien guardó silencio, y requirió de COLSUBSIDIO, información sobre las respuestas que esta le dio a la accionante, respondiendo que se le dieron las respuestas al correo electrónico correspondiente.

2. CONSIDERACIONES

CUESTIONES PREVIAS –PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Previo al análisis del objeto de la acción de tutela interpuesta, es necesario estudiar los requisitos de procedencia de la demanda relativos a (i) la alegación de una presunta afectación de un derecho fundamental, (ii) la legitimación por activa y por pasiva, (iii) la subsidiariedad y (iv) la observancia del requisito de inmediatez.

Legitimación por activa. Acorde con el artículo 86 de la Carta Política, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentren amenazados, podrá interponer acción de tutela en nombre propio o a través de un representante que actúe en su nombre. MARÍA CRISTINA RAMÍREZ POSSO, en nombre propio, interpuso acción de tutela contra de la CAJA

COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO, al considerar que la accionada no ha dado respuesta a su petición.

Legitimación por pasiva: La acción de tutela fue interpuesta contra de la CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO, entidad de carácter privado, y de acuerdo a la reglamentación de la tutela, esta procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas que amenacen o vulneren derechos fundamentales, y excepcionalmente es posible ejercerla frente a particulares si: (i) están encargados de la prestación de un servicio público; (ii) su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o, (iii) el accionante se encuentra en una situación de indefensión o de subordinación.

Inmediatez. Da cuenta el accionante que la solicitud de petición la realizó el 4 de mayo de 2020, y la presente demanda de tutela se presentó en reparto el día 9 de julio de 2020, esto es, *dos meses y 5 días* han transcurrido, por lo que se configura este requisito.

Subsidiariedad. El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela “*solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”. Teniendo en cuenta esta norma, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 estableció como causal de improcedencia de la tutela la existencia de otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

De la lectura de la demanda de tutela, se tiene que la accionante pretende de un lado la protección del derecho de petición, y de otro que la entidad COLSUBSIDIO le devuelva una suma de dinero.

A continuación, el Despacho se ocupa de analizar el cumplimiento de este requisito, **primero** frente al derecho de petición, y luego frente a la presunta vulneración de su mínimo vital y de la buena Fe.

La Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia **T-084 de 2015** sostuvo que “*la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del*

mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales". De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado *"que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo"*. En consecuencia, la acción de tutela es procedente, en esta oportunidad, para juzgar si la accionada vulneró el derecho fundamental de la accionante, al no dar respuesta a su petición.

Frente al otro planteamiento, esto es, el del mínimo vital y la buena fe, y teniendo en cuenta que la parte actora alega haber realizado un doble pago de una obligación, sin justa causa, se debe indicar desde ya que la tutela surge improcedente cuando se trata de discusiones de orden económico, como quiera que la discusión de quien debe devolver el dinero, a juicio de este despacho carece de relevancia constitucional.

En el asunto de la referencia, encuentra el despacho que el mismo contempla una típica relevancia legal o administrativa, en relación con las normas y entidades, aplicables a la solución de las controversias surgidas a partir de las relaciones con Bancos y manejos de tarjetas de crédito.

De otro lado no se observa la existencia de **un perjuicio irremediable**, que amerite la intervención del juez constitucional.

En la sentencia **T-808 de 2010**, reiterada en la **T-956 de 2014**, la Corte estableció que se debe tener en cuenta la presencia de varios elementos para determinar el carácter irremediable del perjuicio.

En primer lugar, estableció que el daño debe ser **inminente**, es decir que está por suceder en un tiempo cercano, a diferencia de la mera expectativa ante un posible menoscabo. Este presupuesto exige la acreditación probatoria de la ocurrencia de la lesión en un corto plazo que justifique la intervención del juez constitucional. Es importante resaltar que la inminencia no implica necesariamente que el detrimento en los derechos esté consumado.

También indicó que las medidas que se debían tomar para conjurar el perjuicio irremediable deben ser **urgentes y precisas** ante la posibilidad de un daño **grave** evaluado por la intensidad del menoscabo material a los derechos fundamentales de una persona. La Corte señaló que la gravedad del daño depende de la importancia que el orden jurídico le concede a determinados bienes bajo su protección.

Finalmente estableció que la acción de tutela debe ser **impostergable** para que la actuación de las autoridades y de los particulares sea eficaz y pueda asegurar la debida protección de los derechos comprometidos.

Ahora, si con la presente acción constitucional la parte accionante busca que se ordene la devolución de los dineros debitados en su momento dos (2) veces, la tutela no es el medio idóneo para dirimir conflictos económicos que no tengan transcendencia iusfundamental, pues su único objeto es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales. Por lo tanto, deberá acudir ante la instancia administrativa respectiva, en este caso, ante la Superintendencia Financiera para que dirima las controversias contractuales derivadas de las inconformidades que alega.

En consecuencia, bajo el anterior argumento, este despacho considera que la tutela **se torna improcedente**, por no acreditar el requisito de **subsidiariedad**, en relación con el pago, dos veces, del mismo valor, ya que no tiene relevancia constitucional ni se acredita por la actora un perjuicio irremediable, por lo que **solo** abordara de fondo el derecho de petición.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO Y ESTRUCTURA DE LA DECISIÓN

Acorde con los fundamentos fácticos expuestos, le corresponde al despacho determinar si COLSUBSIDIO dio respuestas de fondo a la accionante, en relación con sus reclamaciones, para lo que se referirá primero al derecho de petición.

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

En la Sentencia **T-103/19**, se señaló:

5. El derecho de petición frente a particulares

48. El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite □presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución□. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones[13] al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

49. El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución[14].

50. No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 □Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo□, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

□**Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.** Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.□

51. Así pues, 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. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

52. (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.

53. (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.

55. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) 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 (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante^[15].

CASO CONCRETO.

De acuerdo a lo que muestra el proceso, se tiene que, la accionante presentó petición ante la CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO a través de correo electrónico el 4 de mayo de 2020, solicitando el reintegro de la suma de dinero por CIENTO SETENTA Y UN MIL PESOS M/Cte, la cual fue debitada dos (2) veces, según lo evidenciado en el extracto de la cuenta de ahorros del Banco BBVA.

En el *sub-lite*, la CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR - COLSUBSIDIO dentro del término de contestación de la acción constitucional allegó respuesta, manifestando que, una vez realizado el análisis del caso objeto de la presente acción y realizada la verificación por la sección medios de pago y el área de riesgo y control financiero, **confirman que el banco solo realizó un (1) abono en cuenta a favor de Colsubsidio por compra realizada el día 2 de mayo de 2020 en la Droguería Centro, por valor de \$171.100 con número de aprobación 998376, motivo por el cual el cliente debe escalar la solicitud directamente con el Banco BBVA.**

Por lo anterior, evidencian el pago registrado en el sistema donde se muestra un único pago bajo número de aprobación 998376. Así las cosas, se puede verificar que Colsubsidio ha obrado con la debida diligencia y no ha incurrido en acciones u omisiones que vulneren los derechos del Accionante ya que el reintegro del dinero está bajo la responsabilidad de la entidad financiera que para el presente caso es el Banco BBVA, frente a lo cual la presente Acción no puede ser atribuible a Colsubsidio.

De la documental allegada y de la respuesta presentada por la parte accionada, **en especial** la relacionada con el requerimiento que le hizo este despacho judicial para que se pronunciara, si ella dio respuesta a las reclamaciones, observa este despacho que la parte accionada **dio respuesta de fondo a la petición presentada por la señora María Cristina Ramírez Posso, la cual fue enviada a su correo electrónico el 16 de junio de 2020, tal y como lo demuestra el documento allegado por parte de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, y bajo la consideración legal y jurisprudencial, que se da cumplimiento al responder el derecho de petición, cuando la respuesta es de fondo, aunque no sea satisfactoria al peticionario;** por lo tanto, se ha de entender que en el presente asunto no hay vulneración de los derechos alegados, pues no se han vulnerado por parte de Colsubsidio derecho fundamental alguno a la accionante.

CONCLUSION.

La tutela se diseña a nivel constitucional, como remedio frente a amenazas o violaciones de derechos fundamentales, por parte de una autoridad pública o de un particular, por tanto, si no hay violación de algún derecho fundamental, la tutela se vuelve improcedente.

Como se señaló atrás, la pretensión para el reintegro de dineros, no justifica la intervención del juez de tutela, como quiera que **esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable**, excepción que además le impone al actor la carga de probar el perjuicio (**T-131 de 2007**), lo que acá no ocurrió.

De otro lado, frente al derecho de petición se acredita que la entidad accionada dio la respuesta de fondo, y en término, por lo que no vulnera ese derecho de la actora.

Conforme lo anunciado, no existe transgresión de las prerrogativas fundamentales al derecho de petición, el mínimo vital y a la buena fe, teniendo en cuenta que la Caja Colombiana de Subsidio Familiar - Colsubsidio no ha trasgredido y/o violado derecho alguno que abra campo a la protección alegada

por la accionante. Por lo anterior, este Despacho procederá a negar la presente acción constitucional por lo expuesto anteriormente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR la protección constitucional deprecada por la ciudadana **MARÍA CRISTINA RAMÍREZ POSSO**.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



**FERNANDO MORENO OJEDA
JUEZ**