



JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE IPIALES

Ipiales, veintitrés (23) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Proceso: ACCIÓN DE TUTELA
Radicado: 2023-00035-00
Accionante: MILAGROS LASTRA GONZALEZ
Accionada: RAPPIDAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A. y
OTRO

Se decide en esta oportunidad la acción de tutela de la referencia, una vez agotado el trámite propio a esta instancia.

I. ANTECEDENTES.

En compendio, la accionante MILAGROS LASTRA GONZALEZ, manifiesta que, es cliente de Rappipay Compañía de Financiamiento S.A., a través de la adquisición de una tarjeta de crédito.

Advierte que, el 6 de abril de 2023 intentó ingresar a la aplicación, pero no fue posible debido a la identificación biométrica, pese a que su rostro y su documento de identidad, ya se encuentran registrados en la plataforma, por lo que presentó solicitud ante la accionada a través del correo electrónico payteescucha@rappisupport.com sin que a la fecha haya sido respondido.

Apunta que, además de la identificación biométrica, la aplicación requiere de un mensaje sms que envían al celular registrado, el cual nunca llega, lo cual dificulta aún más el ingreso al producto, más aún cuando los pagos y el manejo general de la tarjeta de crédito deben realizarse en línea.

Dichas omisiones, arguye que, deben ser analizadas por el ente de control Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que, no pueden colocarse este tipo de limitaciones a los usuarios, más aun tratándose de canales digitales.

En tal sentido, solicitó:



“1. PRIMERO: Tutelar mis derechos fundamentales al debido proceso y habeas data vulnerados por la Superintendencia de Industria y Comercio y Rappipay Compañía de Financiamiento S.A.

SEGUNDO: Ordenar a la Superintendencia de Industria y Comercio que, dentro de las 48 horas, siguientes a la notificación de la sentencia, abra investigación formal en contra de la entidad vigilada, es decir, Rappipay Compañía de Financiamiento S.A., por las dificultades que se han presentado para el acceso a su aplicación.

TERCERO: Ordenar a Rappipay Compañía de Financiamiento S.A. que, dentro de las 48 horas, siguientes a la notificación de la sentencia, emplee los mecanismos adecuados que permitan el acceso efectivo a su aplicación y brinden una solución definitiva a los inconvenientes reportados el 6 de abril de 2023, a través del correo electrónico payteescucha@rappisupport.com..”

II. TITULAR DE LA ACCIÓN.

Se trata de la señora **MILAGROS LASTRA GONZALEZ**, quien se identifica con la cédula de ciudadanía No. 1.045.668.552, usuaria de la administración de justicia.

III. SUJETO DE LA ACCIÓN.

Se acusa de la vulneración de los derechos fundamentales incoados a RAPPIPAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A., sociedad colombiana conjunta con Davivienda S.A., constituida como entidad bancaria.

IV. DERECHOS TUTELADOS.

La accionante invoca como vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso y habeas data.

V. CONTESTACIÓN.

(i) La funcionaria del Grupo Contencioso Administrativo Uno de la Superintendencia Financiera de Colombia MYRIM MARLENY BERNAL MUNEVAR, refiere que los hechos vertidos en la solicitud de protección Carrera 4ª N° 18-45, Palacio de Justicia, Piso 2, Telefax 7732835, Ipiales – Nariño j01cctoipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co



constitucional no les constan, teniendo en cuenta que la tutelante no ha efectuado petición o queja al respecto ante su entidad.

Señala que, dentro de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejerce la entidad, no se contempla la intervención de la celebración, ejecución y terminación de los negocios de carácter privado entre las entidades vigiladas con los consumidores financieros.

Así mismo, arguye que no le es dable ordenar a las vigiladas, desarrollar una determinada gestión respecto de los contratos que suscriben con el fin de compeler, ordenar o impedir el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de tales acuerdos, ya que estos se rigen por los principios de libertad contractual y autonomía privada de la voluntad.

Apunta que, en tales términos, no se evidencia que por parte de la SIF se haya vulnerado los derechos de la actora, ya sea por acción o por omisión, siendo que lo pedido escapa a la esfera de sus competencias, configurándose para ella la denominada falta de legitimación en causa por pasiva.

Manifiesta además que, frente a las diferencias surgidas en la ejecución del contrato, los consumidores financieros pueden recurrir al Defensor del Consumidor Financiero, información que es ampliamente determinada en la página web de la entidad Rappipay Compañía de Financiamiento S.A..

(ii) La Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio NEYIRETH BRICEÑO RAMIREZ, señala que revisadas sus bases de datos no se encuentran reclamaciones efectuadas por la tutelante, de ahí que no le consten los hechos vertidos en el escrito petitorio que originó la presente acción.

Advierte que, de conformidad a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 son funciones de la Superintendencia, el control y verificación del cumplimiento de las disposiciones generales para la protección del derecho de habeas data por parte de entidades públicas con privadas, sin embargo, añade que, dicha función se activa con la respectiva presentación de la queja por parte de los titulares de información financiera y crediticia, la cual en este asunto es inexistente.



Por tal razón, implora la desvinculación de la entidad del presente trámite, debido a que no se avizora de su parte vulneración de derechos fundamentales, configurándose falta de legitimación en causa por pasiva.

(iii) Rappipay Compañía de Financiamiento S.A. se limitó a remitir copia de la respuesta efectuada a la solicitud de la tutelante, en la que se relata que en múltiples ocasiones se ha remitido correos electrónicos e intentado comunicación telefónica, solicitando documentación e información necesaria para la validación de identidad previa al ajuste y activación del ingreso a la aplicación por Face Id.

Así mismo, le comunicaron que cuenta con acceso a la alternativa de pago externo, no obstante advertir que el saldo de la tarjeta de crédito es \$0.

(iv) Davivienda S.A. pese a haber sido notificada en debida forma, no emitió pronunciamiento alguno.

1. DE LA COMPETENCIA.

En primer lugar, debe decirse que el juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 2591 de 1991 y las reglas de reparto establecidas en el Decreto 333 de 2021.

2. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde a este Despacho determinar si las entidades accionadas han vulnerado los derechos fundamentales al debido proceso y habeas data de la tutelante, al no solucionar su problema de ingreso a la plataforma electrónica que le permita el manejo de la tarjeta de crédito por ella obtenida con la accionada, o, por el contrario, debe denegarse ante la inexistencia de vulneración de los derechos invocados, o si debe declararse improcedente la acción de amparo.

Antes de resolver el interrogante planteado, se adelantará el examen de procedencia de la acción de amparo.

3. EXAMEN DE PROCEDENCIA DE LA PRESENTE ACCIÓN CONSTITUCIONAL

Carrera 4ª N° 18-45, Palacio de Justicia, Piso 2, Telefax 7732835, Ipiales – Nariño
j01cctoipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co



Corresponde determinar en este acápite, si se satisfacen los requisitos de procedencia de la presente acción constitucional, para que amerite efectuar un examen de fondo del presente asunto. Estos requisitos se refieren a la legitimación, inmediatez y subsidiariedad, que a continuación se procede a analizar.

3.1 En cuando a la legitimación en la causa por activa

El legislador de 1991 instituyó en el artículo 86 la acción de tutela como un mecanismo especial para que todos los ciudadanos pudieran reclamar ante los jueces, por sí mismos o por quien actué a su nombre, la protección de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o particulares encargados de la prestación de un servicio público.

En ese mismo sentido, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, el cual reglamentó la acción de tutela, establece que ésta puede ser ejercida por “cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales”. Así entonces, el amparo debe demandarse por el titular de los derechos presuntamente vulnerados, quien puede hacerlo por sí mismo o a través de representante. Igualmente, se permite la agencia de derechos ajenos, cuando el facultado legalmente para hacerlo “no esté en condiciones de promover su propia defensa”; por intermedio de la Defensoría del Pueblo o los personeros municipales.

En el presente asunto, la accionante se encuentra legitimada por activa, debido a que actúa a nombre propio en la respectiva acción tutelar y es a quien compete el asunto ya que es la titular del producto crediticio al cual afirma no tener acceso.

3.2 En lo que corresponde a la legitimación en la causa por pasiva, la Constitución Política Colombiana establece en su artículo 86, que la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva e inmediata de los derechos fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas o por el actuar de los particulares, en los casos previstos en la Constitución y en la ley. En este contexto, según lo señalado de manera reiterada la Corte Constitucional, en lo que respecta a esta modalidad de legitimación es necesario acreditar dos requisitos, por una parte,

Carrera 4ª N° 18-45, Palacio de Justicia, Piso 2, Telefax 7732835, Ipiales – Nariño
j01cctoipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co



que se trate de uno de los sujetos respecto de los cuales procede el amparo; y por la otra, que la conducta que genera la vulneración o amenaza del derecho fundamental se pueda vincular, directa o indirectamente, con su acción u omisión¹.

Se cumple con el requisito de procedencia de legitimación en la causa por pasiva, pues esta acción se dirige contra de RAPPIDAY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A., entidad a la cual se les atribuye la presunta vulneración de los derechos fundamentales de los cuales es titular la accionante.

En cuanto a la Superintendencia Financiera y la Superintendencia de Industria y comercio no se cumple con dicho requisito como se explicará en el caso en concreto.

3.3 Requisito de inmediatez.

Sobre del prenombrado requisito de inmediatez, establece el artículo 86 que la acción puede impetrarse “[...] en todo momento y lugar [...]”. La jurisprudencia constitucional ha entendido que por esa razón no es posible establecer un término de caducidad, pues ello contrario al artículo citado². Con todo, ha aclarado que lo anterior no debe entenderse como una facultad para presentar la acción de tutela en cualquier momento, ya que ello pondría en riesgo la seguridad jurídica y desnaturalizaría la acción, concebida, según el propio artículo 86, como un mecanismo de “protección inmediata” de los derechos alegados.

Por lo anterior, a partir de una ponderación entre la no caducidad y la naturaleza de la acción, se ha entendido que la tutela debe presentarse en un término razonable, pues de lo contrario podrá declararse improcedente³. Para la determinación de la razonabilidad del plazo, no existen reglas estrictas e inflexibles, sino que al juez constitucional le corresponde evaluar, a la luz de las circunstancias de cada caso, lo que constituye un plazo oportuno. Esto implica que la acción de tutela no puede ser rechazada con fundamento en el paso

1 Corte Constitucional. Sentencia T-1001 de 2006. M.P. Jaime Araujo Rentería

2 Corte Constitucional. Sentencia C-543 de 1992

3 Corte Constitucional. Sentencia SU-961 de 1999



del tiempo, sino que debe el juez estudiar las circunstancias con el fin de analizar la razonabilidad del término para interponerla⁴.

Al respecto, debe indicarse que la presente acción cumple con este requisito, toda vez que la acción de tutela se impetra un mes después de no obtener solución al inconveniente presentado por la actora con el ingreso al producto contratado con la entidad accionada.

3.4 Requisito de subsidiariedad.

El artículo 86 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 [...]”. 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.

Se advierte que este requisito no se encuentra satisfecho, como se explicara en el acápite del caso en concreto.

4. LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela se instituyó en nuestro ordenamiento jurídico con la específica finalidad de otorgar a las personas la protección inmediata a los derechos constitucionales fundamentales cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de autoridad pública, y también por los particulares por los mismos motivos. Pero en este último evento sólo en los casos taxativamente consagrados en la ley.

Según se desprende de la misma definición constitucional contenida en el artículo 86 superior, está establecida para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. De esta manera, el primer presupuesto de procedibilidad es que se haya interpuesto, en el caso concreto, para defensa de derechos que tengan esa categoría, salvo que se trate de prerrogativas de distinto

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-246 de 2015



rango, v.gr., las prestacionales, que en la oportunidad particular se encuentren inescindiblemente ligadas a otras de ese carácter.

5. EL DEBIDO PROCESO

5.1. debido proceso administrativo

La Corte Constitucional en sentencia T-090 de 2020 expuso que:

“La Constitución Política consagra en el artículo 29 el derecho al debido proceso, estableciendo que su aplicación tendrá lugar en toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Esta prerrogativa está orientada a garantizar que la función pública se encauce en la materialización de los fines del Estado, entre ellos, velar por la efectividad de los principios, derechos y deberes y la vigencia de un orden justo.

Además, se erige como un instrumento de protección de los asociados ante cualquier abuso o arbitrariedad en la que incurra la administración. Así, la jurisprudencia constitucional ha definido el debido proceso como el acatamiento de las formas propias de cada juicio.⁵

La Corte ha señalado que hacen parte de las garantías del debido proceso administrativo, entre otros, los derechos a: i) ser oído; ii) la notificación oportuna y de conformidad con la ley; iii) que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas; iv) participar en el trámite desde su inicio hasta su culminación; v) que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico; vi) gozar de la presunción de inocencia; vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; viii) solicitar, aportar y controvertir pruebas; y ix) impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso⁶.”

6. SUBSIDIARIEDAD

5. Sentencia C-098 de 2010, reiterada en la sentencia C-032 de 2014.

6. Sentencia C-1189 de 2005. Humberto Antonio Sierra Porto.



La Corte Constitucional, en sentencia T – 360 de 2022 expresó que:

“Según ha sido precisado por la jurisprudencia constitucional, la acción de tutela fue concebida como un instrumento de defensa judicial para la protección inmediata de los derechos fundamentales al que la propia Carta Política atribuyó un carácter subsidiario y residual⁷. De acuerdo con lo anterior, la tutela no es un mecanismo alternativo, adicional o complementario de los previstos en el ordenamiento para garantizar los derechos de las personas, pues con ella no se pretende sustituir los procesos ordinarios o especiales y mucho menos aún, desconocer las acciones y recursos inherentes a los mismos para controvertir las decisiones que se profieran⁸.

La Corte ha enfatizado que esa particular condición supletiva de la acción de tutela claramente expresada en el artículo 86 Superior, además de reconocer la naturaleza preferente de los diversos mecanismos judiciales establecidos por la ley⁹, permite interpretar que el ejercicio del recurso de amparo constitucional sólo es procedente de manera excepcional. Esta acción solo será procedente cuando no existan otros medios de protección a los que se pueda acudir, o aun existiendo éstos, se compruebe su ineficacia en relación con el caso concreto o se promueva para precaver la ocurrencia de un perjuicio irremediable¹⁰.

Esta aproximación encuentra pleno respaldo en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, el cual, al referirse a las causales de improcedencia de la acción de tutela, puntualiza claramente que la existencia de otros medios de defensa judicial tendrá que ser apreciada en concreto, atendiendo al grado de

7 En relación con el principio de subsidiariedad de la acción de tutela pueden consultarse, entre otras, las Sentencias T-815 de 2000, SU-1052 de 2000, T-179 de 2003, T-723 de 2010, T-063 de 2013 y T-346 de 2020.

8 Consultar, entre otras, las Sentencias SU-037 de 2009, T-212 de 2009, T-136 de 2010, T-778 de 2010, T-114 de 2014, T-563 de 2014, T-708 de 2014, T-822 de 2014, T-190 de 2015, T-441 de 2015, T-080 de 2016, T-399 de 2016 y T-691 de 2016.

9 La Carta Política le impone a las autoridades de la República la obligación de proteger a todas las personas en sus derechos y libertades -C.P. art. 2º-, por lo que debe entenderse que los diversos mecanismos judiciales de defensa previstos en la ley, han sido estatuidos como instrumentos de carácter preferente a los que deben acudir las personas en búsqueda de la efectiva garantía de protección de sus derechos. Consultar, entre otras, las Sentencias T-106 de 1993, SU-544 de 2001, T-983 de 2001, T-514 de 2003, T-1017 de 2006, SU-037 de 2009 y T-715 de 2009.

10 Esta disposición normativa fue declarada exequible por medio de la Sentencia C-018 de 1993.



eficiencia y efectividad material -y no meramente formal- del mecanismo judicial para encarar las específicas circunstancias en que se encuentre el solicitante al momento de invocar la protección del derecho presuntamente conculcado.”

7. EL CASO CONCRETO.

En el escrito genitor de la presente acción, la señora MILAGROS LASTRA GONZALES, señala que le han sido vulnerados sus derechos fundamentales Al debido proceso y habeas data, en tanto no se ha dado solución al problema de ingreso a la plataforma de manejo de tarjeta de crédito que adquirió con Rappipay, en tanto requiere de filtro de identificación biométrica y código enviado a través de mensaje de texto, los cuales ni obtiene, ni puede superar, impidiéndole manejar el producto crediticio.

Refiere que, de igual manera, no podría acceder a realizar pagos respecto de dicho producto, en tanto los mismos se efectúan a través de la aplicación, perdiendo así el control de su tarjeta de crédito.

Frente a tales manifestaciones tanto la Superintendencia Financiera así como la Superintendencia de Industria y Comercio, fueron contestes en determinar la inexistencia de queja interpuesta por la tutelante, de ahí la ausencia de vulneración por parte de aquellas y la consecuente falta de legitimación en causa por pasiva, ya que su función de vigilancia y control no opera sino por el conocimiento puesto de la omisión efectuada por el operador financiero, sin que puedan intervenir u ordenar el cumplimiento de obligaciones contractuales suscritas entre las partes.

Por su parte, Rappipay se limitó a remitir la contestación efectuada a la tutelante, en la que se le pone de presente que se han intentado comunicar en varias oportunidades con la tutelante, tanto de manera telefónica, como a través de los correos electrofónicos registrados, sin que sea posible, siendo que a través de correo le ha sido requerida cierta documentación con el fin de validar su identificación y así proceder a los arreglos necesarios, de forma que le permitan acceder al producto crediticio, respecto del cual no presenta saldo alguno.



Conforme a las premisas que acaban de acotarse, la tutela presentada sólo puede prosperar si se logra acreditar, en primer lugar, la configuración de todos los requisitos generales de procedibilidad de este tipo de acciones, y sólo después de concurrir todos ellos; en segundo término, la ocurrencia de al menos una de las causales especiales de procedencia.

Y como se dejó anotado en antecedencia, dedicados a verificar el cumplimiento de los requisitos generales de procedibilidad de la acción de tutela, el Despacho encuentra que no cumple con el de subsidiariedad, como pasa a explicarse a continuación:

La presunta vulneración de derechos fundamentales alegada por la accionante, radica en lo que consideró como el desconocimiento de sus derechos fundamentales presuntamente vulnerados, al no poder acceder al manejo de su tarjeta de crédito, para lo cual presentó una solicitud en el mes de abril de esta anualidad.

Se queja, de que la Superintendencia de Industria y Comercio, no ha efectuado su función de control y por lo tanto permite que se impongan barreras que impiden el acceso efectivo a las herramientas tecnológicas para el manejo de su portafolio financiero.

Ahora bien, tal y como lo afirmaron las Superintendencias accionadas y vinculadas, para que aquellas puedan ejercer acción respecto a Rappipay Compañía de Financiamiento S.A., es necesario que la tutelante haya presentado la queja formal a través de sus distintos medios de acceso, lo cual no ocurrió en el presente asunto.

Así mismo, teniendo en cuenta que lo alegado hace referencia a diferencias contractuales respecto de la ejecución y manejo de tarjeta de crédito, la accionante contaba con el mecanismo ordinario eficaz, que no es otro que recurrir al Defensor del Consumidor Financiero, el cual de conformidad a la página web de la accionada, podía accederse a través del link: <https://rappipay.co/defensor-del-consumidor-financiero/>, situación que igualmente no accionó la señora LASTRA GONZALEZ.

Como bien puede observarse, la tutelante, contaba con las herramientas para defender los derechos que consideró le fueron conculcados, pero decidió no hacer uso de ellos, o cuando menos no

Carrera 4ª N° 18-45, Palacio de Justicia, Piso 2, Telefax 7732835, Ipiiales – Nariño
j01cctoipiales@cendoj.ramajudicial.gov.co



mencionó y mucho menos probó haber agotado, de ahí que tal omisión deviene en la improcedencia de este medio subsidiario de protección.

Es que, desconocer la idoneidad y existencia de dichos mecanismos, sería premiar la negligencia que se advierte, le es atribuible a la actora, al no haber intervenido a través de los mecanismos puestos a su disposición.

Aunado a lo expuesto, habrá de reseñarse que, la accionada con su escrito de contestación, anexó múltiples pantallazos de los intentos de comunicación telefónica y de los mensajes remitidos vía correo electrónico a la accionante, mismos en los que se requiere documentación que no se ha acreditado a la fecha que haya sido aportada para la solución de la lectura biométrica requerida.

Corolario de lo expuesto, y como respuesta al problema jurídico, no queda camino distinto que el denegar la protección constitucional incoada por la señora MILAGROS LASTRA GONZALEZ, de conformidad a las potísimas razones vertidas en antecedencia.

VI. DECISION.

Por lo expuesto, el JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE IPIALES-NARIÑO, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE, el amparo deprecado por la señora MILAGROS LASTRA GONZALEZ, de conformidad a las consideraciones vertidas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE de esta decisión a las partes por el medio más expedito.



TERCERO: Si el presente fallo no fuere impugnado, ENVÍESE a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE.

**VÍCTOR HUGO RODRIGUEZ MORAN
JUEZ**

Firmado Por:
Victor Hugo Rodriguez Moran
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 001
Ipiales - Nariño

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: **2f87a5f28d93836dc9bd0140f218b06ca5849f19fbd0aa29ff3fa94c85c04cd3c**

Documento generado en 23/05/2023 05:52:18 PM

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