



## **JUZGADO TREINTA Y UNO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ**

Bogotá D.C., Once (11) de Diciembre de dos mil Veinte (2020)  
PROCESO RADICACIÓN: 2020 - 191

### **ASUNTO A TRATAR**

El ciudadano **JUAN ZAMORA MEDINA** actuando a nombre propio, ha peticionado la concesión de la protección que regula el artículo 86 de la Carta Política, arguyendo comportamientos conculcatorios de los derechos fundamentales de petición, al habeas data, al debido proceso y a la consulta previa de los que según su dicho es titular y que considera han sido vulnerados por parte de **BANCO DAVIVIENDA y PROMOCIONES & COBRANZAS BETA S.A.**

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, el Despacho profiere el presente fallo que pone fin a esta primera instancia.

### **ANTECEDENTES**

#### **HECHOS:**

Informa el accionante que con ocasión de la pandemia, se originaron alivios a los usuarios de las entidades financieras, pero desde el mes de abril del año que avanza no recibió extractos bancarios de Banco Davivienda, por lo que según su dicho, no pudo darse cuenta de sus obligaciones frente al mismo.

Debido a la mora en la que incurrió, asegura que se comunicó varias veces con la entidad para llegar a un acuerdo de pago pero no recibió respuesta en los meses de julio y agosto del año que corre. Al observar la falta de respuesta decidió hacer un abono a la deuda pero encontró que la misma había aumentado y al comunicarse con el Banco, le indicaron que la razón era que tenía que asumir gastos de cobranza y que los mismos se generaban sin informarle al usuario.

Posteriormente, el 20 de noviembre de esta anualidad, se comunicó telefónicamente con Davivienda pero la respuesta fue que la deuda había pasado a una oficina de cobranzas. Al solicitar las grabaciones de las anteriores llamadas, le fueron negadas y le reiteraron que los gastos de cobranzas se generan sin informarle al usuario.

### **PRETENSIONES DE LA PARTE ACCIONANTE**

A través de la protección de sus prerrogativas constitucionales, la parte accionante manifiesta que acude a la tutela para que este Despacho ordene a los accionados, anular los gastos de cobranza debido a que nunca conoció sus extractos bancarios ni fue informado de la generación de aquellos. Pide que su nombre sea borrado de las centrales de riesgo a partir del momento en que se realice acuerdo de pago sin penalidad porque el Banco no le informó su deber de informar esas medidas.

### **CONTESTACIÓN A LA TUTELA**

Fueron vinculados DATA CREDITO, TRANSUNION y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

*Casa de Justicia Localidad San Cristóbal – Sur  
Diagonal 31C – No 3-67 Este  
Bogotá D.C.  
Tel: 2060614*



Obra a folio 69, informe secretarial que da cuenta de las manifestaciones hechas por los accionados y vinculados.

El Representante Legal para Asuntos Judiciales de Davivienda solicita a este Despacho, declare la improcedencia de la tutela en consideración a que no ha vulnerado los derechos fundamentales del actor, pues le dio respuesta a sus peticiones el día 1 de diciembre de este año y anexa soporte de la remisión del correo electrónico. Considera entonces que se ha consolidado la ausencia de objeto y por tanto el hecho superado.

La Superintendencia Financiera de Colombia informó a este Despacho, que se adelanta ante la entidad, un trámite iniciado con ocasión de la queja presentada el 24 de noviembre de 2020 por el aquí accionante. La SFC requirió a Davivienda para que respondiera al usuario y a este se le informó de dicho requerimiento.

Resalta que el procedimiento administrativo no está dispuesto para que se declaren derechos, se establezcan responsabilidades, reembolsos o diferencias contractuales porque ello deberá ser asumido por la autoridad jurisdiccional competente. Indica que el procedimiento a seguir teniendo en cuenta lo que pretende la parte actora, es una acción de protección al consumidor que se puede ejercer ante un Juez Ordinario o ante la Delegatura para funciones jurisdiccionales en su calidad de Juez especializado en el contrato financiero. Pide ser desvinculada de esta acción constitucional.

La apoderada de Experian Colombia S.A. -Datacrédito-, sostiene que la fuente de información es la que suministra datos a un operador de información en virtud de una relación comercial, por lo que la obligación de comunicar previamente al titular de los datos le corresponde en este caso al banco en mención. Declara que su representada no es la responsable de una eventual omisión del cumplimiento de un deber que le compete a Davivienda. Pide que se deniegue la tutela y se desvincule a Experian Colombia S.A.

El apoderado de Cifin S.A.S.- Transunión - reitera el rol de los operadores de información y solicita la exoneración y desvinculación de su prohijada.

## CONSIDERACIONES

Conforme al artículo 86 de la Constitución y a lo dispuesto en el Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la Acción de Tutela, de manera general, esta tiene como objeto la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas *“cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”* o, de un particular en las condiciones determinadas en el decreto mencionado y con base en el artículo 86 constitucional.

*Casa de Justicia Localidad San Cristóbal – Sur  
Diagonal 31C – No 3-67 Este  
Bogotá D.C.  
Tel: 2060614*



Debe tener claro el actor, que la tutela es un mecanismo subsidiario de defensa frente a transgresiones, esto es, solo se deberá acudir a esta acción cuando no existan otros instrumentos o cuando habiendo acudido a ellos, no hubieren sido suficientes, e incluso cuando se acredite que el hecho de acudir a dichas vías sería gravoso para el peticionario porque se estaría en peligro de sufrir un perjuicio irremediable.

La jurisprudencia ha sostenido que la tutela resulta improcedente cuando se cuenta con otros medios de defensa.

Ha dicho la Corte Constitucional en sentencia T-177 de 2011 con ponencia del Magistrado Gabriel Eduardo Mendoza Martelo:

*“De acuerdo con reiterada y uniforme jurisprudencia de esta Corporación, en armonía con lo dispuesto por los artículos 86 de la Carta Política y 6º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un mecanismo judicial, para la protección inmediata de los derechos fundamentales, de carácter subsidiario. Esta procede siempre que en el ordenamiento jurídico no exista otra acción idónea y eficaz para la tutela judicial de estos derechos*

*Esta Corporación ha reiterado que no siempre el juez de tutela es el primer llamado a proteger los derechos constitucionales, toda vez que su competencia es subsidiaria y residual, es decir procede siempre que no exista otro medio de defensa judicial de comprobada eficacia, para que cese inmediatamente la vulneración. Sobre el particular, en la sentencia T-753 de 2006 esta Corte precisó: "Frente a la necesidad de preservar el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se ha sostenido que aquella es improcedente si quien ha tenido a su disposición las vías judiciales ordinarias de defensa, no las utiliza ni oportuna ni adecuadamente, acudiendo en su lugar a la acción constitucional. Ello por cuanto que, a la luz de la jurisprudencia pertinente, los recursos judiciales ordinarios son verdaderas herramientas de protección de los derechos fundamentales, por lo que deben usarse oportunamente para garantizar su vigencia, so pena de convertir en improcedente el mecanismo subsidiario que ofrece el artículo 86 superior".*

En ese orden de ideas y atendiendo el principio constitucional citado, el Despacho reitera que la acción de tutela, dado su carácter subsidiario y residual, no procede para controvertir por esta vía aquellos aspectos o situaciones propias de las relaciones contractuales en asuntos financieros, como quiera que el Juez competente para conocer de las mismas es el de la especialidad civil en la jurisdicción ordinaria o la Delegatura correspondiente en la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si bien es cierto que la tutela es subsidiaria y se podrá acudir a ella si no existen más mecanismos de defensa, el accionante debió afirmar en su petición que la



presunta omisión del Banco conlleva la ocurrencia de un perjuicio irremediable pero no solo eso sino que debió probarlo suficientemente y en este caso, ello no ocurrió.

Finalmente y a fin de abordar la totalidad de lo señalado por el actor en su escrito, probado está que el Banco dio respuesta a las peticiones del usuario, por lo que tampoco es dable afirmar que actualmente se transgrede el derecho fundamental de petición.

### **DECISIÓN**

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE** el amparo constitucional deprecado por **JUAN ZAMORA MEDINA**

**SEGUNDO: DESVINCULAR** a DATA CREDITO, TRANSUNION y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

**TERCERO:** Notificar a la parte accionante, la accionada y los vinculadas.

**CUARTO:** De no ser impugnada la presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. Ofíciense.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

El Juez,

**JUAN FERNANDO BARRERA PEÑARANDA**

Firmado Por:

**JUAN FERNANDO BARRERA PEÑARANDA**

**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADOS 031 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS**

**MÚLTIPLES**

**DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C.-SANTAFE DE 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:

**f748af8db4f072cd1fb564ae0f272dc58642119d8c4bf4d275ef60c5619f50ac**

Documento generado en 13/12/2020 11:36:06 p.m.

*Casa de Justicia Localidad San Cristóbal – Sur  
Diagonal 31C – No 3-67 Este  
Bogotá D.C.  
Tel: 2060614*



**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:  
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**

*Casa de Justicia Localidad San Cristóbal – Sur  
Diagonal 31C – No 3-67 Este  
Bogotá D.C.  
Tel: 2060614*