



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN
DE SENTENCIAS DE CALI**

SENTENCIA DE TUTELA No. 110

Santiago de Cali, 25 de mayo de 2023

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: VICTOR ARCESIO MAZUERA ALZATE
ACCIONADO: BANCO DE OCCIDENTE SA
RADICACIÓN: 009-2023-00106-00

I.- OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO

Proveer acerca de la acción de tutela instaurada por el señor VICTOR ARCESIO MAZUERA ALZATE contra BANCO DE OCCIDENTE SA, por la presunta vulneración al derecho fundamental al mínimo vital.

II.- ANTECEDENTES

La parte accionante manifiesta en los hechos lo siguiente:

“Es una lástima que en un país como Colombia, las instituciones bancarias como el banco de Occidente, atraigan a los clientes con la publicidad engañosa del “Banco Amigo”, cuando su verdadera intención es asfixiarlos con sus continuos y desmedidos abusos.

Yo he sido un excelente cliente de treinta años (desde 1993) de su tarjeta Master Card, en la cual cuento con un crédito de \$ 50.681.000 debido a mi buen manejo, sin haber dejado JAMAS de pagar una cuota.

En Noviembre 25 del 2022, por circunstancias ajenas a mi voluntad e informado con suficiente anticipación mi gerente asignado Sr. Gustavo Adolfo Gálvez, pague tarde la cuota de ese mes y fue el pago mínimo, no mi acostumbrado para “pago a plazos” como venía haciéndolo continuamente por años. Incluso durante más de dos años deje de usar la tarjeta mientras pagaba cumplidamente, para bajar una deuda de \$ 23.938.944 en Mayo 15 de 2019 a \$ 6.644.887 al corte del 18 de octubre del 2022 (- 75%) cuando comencé nuevamente a usarla.

Al ultimo extracto que tengo en mis manos, al corte de abril 17 2023 sigo recortando la deuda en \$6.120.118 lo que indica MI DISPOSICION Y CUMPLIMIENTO. ¿¿¿En que se basan para aducir “bloqueo preventivo”??? Con la deuda bajando, de febrero a Junio de 2022 el pago a plazos estuvo por debajo de los \$ 500.000 - a partir de Julio el “pago a plazos” se escaló pasando de los \$650.000 mensuales, estando la deuda en su punto más bajo??? A partir de mi pago tarde en noviembre el “pago a plazos” salto de \$ 680.000 al corte del 18 octubre 2022 a \$ 1.467.000 y a \$ 1.877.000 a los cortes de noviembre y diciembre sin darme alternativa con el pago mínimo que era IGUAL AL MAXIMO.

ME OBLIGAN A REDIFERIR el saldo de 15 cuotas pendientes a la tasa del

17,16 % anual a 36 cuotas al 41,32 % anual.

¿¿¿En el extracto del 17 de agosto del 2022 me rebaja la deuda solo \$ 31.000 con un pago de \$ 470.000 el mes anterior???

También me llega notificación que mi tarjeta ha sido bloqueada por 8 meses por ese pago tarde de noviembre, les envié " Derecho de Petición " en Enero 22 y en Febrero 16 llega respuesta donde me informan que pase por una de sus oficinas para ser efectivo el desbloqueo. Voy a dos sucursales y sus funcionarios de atención al cliente expresan que NO ESTAN CAPACITADOS PARA HACERLO y llaman a un numero telefónico donde me informan que darán una respuesta en 10 días hábiles y así ha pago mínimo que era IGUAL AL MAXIMO. ME OBLIGAN A REDIFERIR el saldo de 15 cuotas pendientes a la tasa del 17,16 % anual a 36 cuotas al 41,32 % anual. ¿¿¿En el extracto del 17 de agosto del 2022 me rebaja la deuda solo \$ 31.000 con un pago de \$ 470.000 el mes anterior???

También me llega notificación que mi tarjeta ha sido bloqueada por 8 meses por ese pago tarde de noviembre, les envié " Derecho de Petición " en enero 22 y en febrero 16 llega respuesta donde me informan que pase por una de sus oficinas para ser efectivo el desbloqueo. Voy a dos sucursales y sus funcionarios de atención al cliente expresan que NO ESTAN CAPACITADOS PARA HACERLO y llaman a un numero telefónico donde me informan que darán una respuesta en 10 días hábiles y así ha seguido por casi 3 meses, aunque me han expresado por la línea telefónica y a través de dos cartas que mi tarjeta esta activa y mi cupo disponible y cuando la voy a usar está bloqueada, QUE FALTA DE SERIEDAD Y COORDINACION ENTRE ELLOS Y ES TAMBIEN UN TOTAL IRRESPETO PARA CONMIGO.

SIENTO VULNERADO MI DERECHO COMO TARJETAHABIENTE HONORABLE Y CUMPLIDO. Tengo varios radicados al respecto, los números 13282916 de febrero 16 y 13414898 de marzo 23 en los que el banco en cartas enviadas a mí, explícitamente dice que mi crédito está habilitado.

También les informo que los supuestos gerentes personales que me aparecen en el WhatsApp NO CUMPLIERON CONMIGO SU FUNCION. al Sr. Gustavo Adolfo Gálvez luego de meses de tenerlo en la lista en Mayo 31 le envié un primer correo que nunca fue respondido, luego le reclamo por su falta de atención y me dice que se lo vuelva a enviar porque no recuerda, lo hice y tampoco obtuve respuesta, a Él le informe con anterioridad que había tenido una circunstancia que evitaría que me entrara un dinero a comienzos del mes y podría retrasarme en mi pago mensual, que POR FAVOR NO FUERAN A CONGELAR MI TARJETA. Volví a saber de El en noviembre 1 con un mensaje de despedida y dejando en su reemplazo a Mónica Galvis. Lo mismo sucedió con la Sra. Mónica muy formal por teléfono, pero solo me dio un par de respuestas equivocadas. Deseo también informarles que cuando ME VI OBLIGADO A REDIFERIR, el acuerdo fue que las cuotas serian de \$ 372.000 y eso fue lo que pague en enero 2023 sin embargo mi sorpresa fue grande cuando en marzo 3 2023 me exigían \$ 583.000 el pago a plazos, ese día llevaba los acordados \$ 372.000 y estaba reclamando en el banco el extracto y la respuesta a mi derecho de petición por lo que insistí en que la desbloquearan como allí me indicaban para además poder cargar los faltantes \$ 211.000 que me estaban cobrando de más, por ello ese mes pagué hasta el día 8 que conseguí el dinero extra. ¿¿¿Con un cupo de \$ 50.681.000 y una orden de desbloqueo no se me permitió avance por esos \$ 211.000???

ES VERGONZOSO ver como este banco trata a un cliente cumplido de 30 años".

III.- TRÁMITE PROCESAL

El Juzgado profirió auto interlocutorio No.1431 del 15 de mayo de 2023, en el cual admitió el presente trámite constitucional. De igual forma se le concedió a la parte accionada un término de dos (02) días para su contestación.

Contestación de la parte accionada:

BANCO DE OCCIDENTE S.A. guardó silencio dentro del término otorgado.

IV.- CONSIDERACIONES

1.- Este despacho es competente para asumir y definir el trámite constitucional iniciado por la accionante.

2.- El problema jurídico que se somete a consideración del despacho estriba en determinar si existe o no vulneración del derecho fundamental de la parte accionante, a cargo de la parte accionada.

3.- La acción de tutela ha sido concebida, como un procedimiento preferente y sumario para la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos que determine la ley.

Así las cosas, la efectividad de la acción, reside en la posibilidad de que el juez si observa que en realidad existe la vulneración o la amenaza de derechos fundamentales de quien solicita protección, imparta una orden encaminada a la defensa actual de la garantía constitucional afectada.

V.- MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

Como mecanismo de carácter constitucional, la acción de tutela está encaminada a la protección de los derechos fundamentales de la persona. No obstante, esta protección se hace extensiva a derechos económicos, sociales y culturales, o colectivos, cuando estos están en íntima conexión con derechos catalogados como fundamentales, de tal forma que su no amparo causaría la vulneración de aquellos.

- Improcedencia de la acción de tutela para resolver controversias contractuales. -

Al respecto el Alto Tribunal Constitucional ha sido enfático al establecer que la tutela no es el mecanismo idóneo para resolver las controversias contractuales, y así lo ha manifestado en diferentes pronunciamientos:

“En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, esta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular.

Tal postura puede remontarse a la sentencia T-594 de 1992. En esa oportunidad sostuvo la Corte Constitucional que “las diferencias surgidas entre las partes con ocasión o por causa de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos, toda vez que quien se considere vulnerado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial

para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia establecidas por la ley.

(...)

Ahora bien, cuando en el marco de una disputa de carácter litigioso, están en juego garantías y derechos reconocidos por la Constitución, no se puede excluir prima facie la procedencia de la acción de tutela, pues en este caso corresponderá al juez constitucional apreciar la naturaleza de la amenaza o vulneración de los derechos y decidir si existen o no medio ordinarios de defensa judicial que tengan la eficacia del mecanismo constitucional.

En suma, en virtud del principio de subsidiariedad, la acción de tutela es improcedente para decidir las controversias suscitadas alrededor del reconocimiento de derechos de carácter económico y litigioso. Sin embargo, de manera excepcional y de conformidad con las particularidades del caso concreto, la solicitud de amparo será procedente si el juez de tutela determina que los medios ordinarios de defensa judicial no son idóneos para proteger los derechos presuntamente vulnerados; y, existe certeza sobre la ocurrencia de un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales. En caso de constatar la procedibilidad de la acción de tutela, esta está llamada a prosperar si se encuentra plenamente demostrada la afectación de los derechos fundamentales del accionante¹.

-Del principio de Subsidiariedad.

Sobre el tema la Corte Constitucional ha señalado que solo es procedente la acción de tutela, cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial o que existiendo no sea idóneo o eficaz para la protección de los derechos fundamentales y sea necesario adoptar una medida transitoria para evitar un perjuicio irremediable.

En sentencia T-427/15, M.P. MAURICIO GONZALEZ CUERVO se expuso lo siguiente:

“La jurisprudencia constitucional ha sido reiterativa en señalar que, en virtud del principio de subsidiariedad de la tutela, los conflictos jurídicos relacionados con los derechos fundamentales deben ser en principio resueltos por las vías ordinarias -jurisdiccionales y administrativas- y sólo ante la ausencia de dichas vías o cuando las mismas no resultan idóneas para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, resulta admisible acudir a la acción de amparo constitucional. En efecto, el carácter subsidiario de la acción de tutela impone al interesado la obligación de desplegar todo su actuar dirigido a poner en marcha los medios ordinarios de defensa ofrecidos dentro del ordenamiento jurídico para la protección de sus derechos fundamentales. Tal imperativo constitucional pone de relieve que para acudir a la acción de tutela el peticionario debe haber actuado con diligencia en los procesos y procedimientos ordinarios, pero también que la falta injustificada de agotamiento de los recursos legales deviene en la improcedencia del mecanismo de amparo establecido en el artículo 86 superior. Sobre este particular, ha precisado la jurisprudencia que si existiendo el medio judicial de defensa, el interesado deja de acudir a él y, además, pudiendo evitarlo, permite que éste caduque, no podrá posteriormente acudir a la acción de tutela en procura de obtener la protección de un derecho fundamental. En estas circunstancias, la acción de amparo constitucional no podría hacerse valer ni siquiera como mecanismo transitorio de protección, pues tal modalidad procesal se encuentra subordinada al ejercicio de un medio judicial ordinario en cuyo trámite se resuelva definitivamente acerca de la vulneración iusfundamental y a la diligencia del actor para hacer uso oportuno del mismo”.

VI.- CASO CONCRETO

En el caso sometido a estudio se tiene que, el señor VICTOR ARCESIO MAZUERA ALZATE, acude a la acción tuitiva para que se le proteja su derecho fundamental al mínimo

1 Corte Constitucional, sentencia T-900/14

vital, por lo que solicita se le ordene a la entidad accionada habilite su tarjeta de crédito, toda vez que, la misma se cuenta bloqueada por que incurrió en mora el pago del crédito aludido, sin embargo afirma que realizó el pago y a la fecha se encuentra al día en sus obligaciones crediticias.

Por su lado la entidad accionada BANCO DE OCCIDENTE SA, guardo silencio en el término otorgado.

En este caso es necesario resaltar que ante situaciones de tipo litigioso, la H. Corte Constitucional ha establecido que solo procedería la tutela si el Juez logra avizorar una vulneración flagrante a los derechos fundamentales de qui impetra la acción, teniendo la obligación de valorar el caso en concreto, y determinar la naturaleza de la amenaza o vulneración de los derechos y decidir si existen o no medios ordinarios de defensa judicial que tengan la eficacia del mecanismo constitucional. En este caso previa revisión de los documentos aportados en el cuaderno de tutela, se logra extraer que la controversia de la que se duele el quejoso es más bien un asunto de naturaleza contractual, ya que se deriva de un contrato un acuerdo privado celebrado entre las partes y no constituye materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela, pues no es el mecanismo idóneo para entrar a dirimir los conflictos que en razón a ello se susciten, teniendo en cuenta que el legislador ha establecido los medios y recursos judiciales indicados para el caso que corresponda, de ahí que para este tipo de controversias se debe acudir ante el juez ordinario, quien es el indicado para atender y resolver esta clase de situaciones.

Ahora bien, respecto a la vulneración del derecho fundamental al mínimo vital, la tutela no está llamada a prosperar, como quiera que, de ninguna de las pruebas aportadas, se acredita la ocurrencia de un perjuicio irremediable y que haga procedente la intervención del juez constitucional, pues no se evidencia ningún elemento de convicción que demuestre un perjuicio grave e inminente respecto de las necesidades básicas que integran el derecho fundamental al mínimo vital.

Al respecto y frente a esta carga, en sentencia T-016 de 2015 la Corte Constitucional manifestó:

“(...) En desarrollo de lo expuesto, en la Sentencia T-747 de 2008[22], se consideró que cuando el accionante pretende la protección transitoria de sus derechos fundamentales a través de la acción de tutela, tiene la carga de “presentar y sustentar los factores a partir de los cuales se configura el perjuicio irremediable, ya que la simple afirmación de su acaecimiento hipotético es insuficiente para justificar la procedencia la acción de tutela. (...)”

Así mismo reiteró:

“No sobra subrayar que cuando se alega la existencia de un perjuicio irremediable no basta con meras afirmaciones, toda vez que incumbe a la parte que lo alega aportar prueba que permita su acreditación en sede de tutela. [Así se ha pronunciado este Tribunal] en reiterada jurisprudencia, entre las que se encuentra la sentencia T-278 de 1995, en la cual se expresó: ‘En relación con el perjuicio irremediable, la Corte Constitucional ha tenido la oportunidad de expresar que, para que este se configure no basta la sola afirmación del accionante, sino que aquél debe estar plenamente acreditado en el proceso, y que además se adopte como mecanismo transitorio, mientras resuelve el derecho por parte del juez competente para decidir la situación en forma definitiva’. (...)”

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Noveno Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR la presente acción constitucional instaurada por el señor VICTOR ARCESIO MAZUERA ALZATE, por los motivos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO. NOTIFÍQUESE a las partes por el medio más expedito. No obstante, ante la eventual imposibilidad de enterar a las partes o a terceros interesados en las results de la presente acción constitucional, súrtase dicho trámite por AVISO el que deberá fijarse en la página web de los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias de esta ciudad.

TERCERO. Sí no fuere impugnada la providencia dentro del término de los tres (3) días siguientes a su notificación, envíese a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, (artículo 31 del Decreto.2591/91).

CUARTO: Una vez regrese el expediente de la Corte Constitucional por secretaria archívese.

NOTIFÍQUESE



ANGELA MARIA ESTUPIÑÁN ARAUJO
JUEZ