



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Bogotá, D. C., veintisiete (27) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00113-00
Accionante:	MARÍA CAMILA CASTRO BENAVIDES
Accionado:	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC - MOVISTAR
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por María Camila Castro Benavides en contra de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC – MOVISTAR.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- Desde hace más de 2 años ha adquirido productos-línea telefónica con la accionada. En ese proveedor de telefonía reposan todos sus datos, copia de su cedula y demás.
- El 27 de mayo del 2022 realizó vía telefónica la compra de un celular Samsung Galaxy S 21 F E bajo la línea de celular de Movistar que está a su nombre.
- Realizó el pago de cuota inicial del equipo por valor de \$1.057.000.00 el 27/05/2022.
- El 01 de junio de 2022 recibió un equipo distinto a la referencia que había solicitado y pagado, por lo que procedió a informar a la entidad y gestionar la devolución del equipo recibido.
- Ejerció su derecho de retracto para que le devolvieran el dinero pagado por concepto de cuota inicial pero el asesor le advirtió que no podían darle el dinero, ya que debía traer una certificación bancaria. Adicionalmente le informó que tenía una “*protección de compra*”, y ampliamente le informo que su cédula estaba “*protegida*”, cuestión por la que no podía hacer ningún movimiento hasta que se levantara esta condición de protección.
- El 29 de junio de 2022 se acercó a instalaciones de la accionada con el certificado de su única cuenta personal del Banco Davivienda, pero el asesor le informó que “*ya habían retirado el dinero desde una cuenta*”



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

de un BBVA móvil, donde llevaron un recibo FALSO de una transferencia de un portal de BBVA realizada el día 27/05/2022 a las 10:58, cuestión completamente incongruente". Lo ocurrido correspondió con una suplantación.

- El mismo asesor le indicó que, con una copia de la cédula completamente adulterada, MOVISTAR había efectuado el desembolso.
- Que ya inició la correspondiente denuncia ante la Fiscalía General de la Nación por el indebido uso de los datos que solo tenía MOVISTAR y que los trabajadores utilizaron en indebida forma, pues solo ellos tenían acceso a sus datos y a los datos del pago realizado. La cuenta aportada por la persona que la suplantó no correspondía con su número de cuenta.
- Manifestó la accionante que se encuentra en estado de embarazo y la situación con la accionada descrita anteriormente ha afectado sus derechos fundamentales, tales como: mínimo vital y salud.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de salud, mínimo vital, habeas data, debido proceso. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, que **(i)** se ordene a la accionada informar al Despacho qué protección y tratamiento de datos le otorgó a su información en todo este trámite de venta, incluidos los actores empleados involucrados. **(ii)** Que la accionada efectúe la devolución de la suma de (\$1.057.000.00 M/CTE), como parte del precio pagado. **(iii)** Que se ordene la vinculación de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para que emita pronunciamiento al respecto.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La acción de tutela fue admitida el 13 de febrero de 2023, disponiendo notificar a la accionada **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P BIC – MOVISTAR**. Así mismo, se dispuso vincular de oficio a: **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, BANCO BBVA COLOMBIA, BANCOLOMBIA S.A.** con el objeto de que estas entidades se manifestaran sobre los hechos descritos en la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La respuesta emitida por la entidad accionada y vinculadas reposan en el expediente digital.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿es procedente a través de la acción de tutela ordenar a la accionada (i) informar al Despacho qué protección y tratamiento de datos le otorgó a su información en todo el trámite de venta del celular referido en la tutela; y, (ii) devolver a la accionante la suma de (\$1.057.000.00 M/CTE)?

Según las pruebas que obran en el expediente, de conformidad con el principio de subsidiariedad no es procedente la acción de tutela. La información relacionada con la protección y tratamiento de datos ya la solicitó la accionante a través del ejercicio del derecho de petición ante la entidad accionada. Está acreditado en el expediente que obtuvo respuesta por parte de la entidad accionada. Y, en todo caso, si no está conforme con el tratamiento de sus datos personales dispone de la vía administrativa ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008, para que esta entidad realice las investigaciones pertinentes.

En cuanto a la devolución del dinero que pagó, también resulta improcedente la acción de tutela. El pago de este dinero corresponde con una controversia propia del contrato de compraventa del celular referido en la tutela y la presunta suplantación personal. La accionante, entonces, cuenta con las acciones ordinarias para perseguir la devolución del dinero pagado.

3. Marco legal y jurisprudencial

La Corte Constitucional señaló respecto del requisito de subsidiariedad que *“de conformidad con el inciso 3º del artículo 86 superior y el numeral 1º del artículo 6 del Decreto Estatutario 2591 de 1991 la acción de tutela es una herramienta de naturaleza residual y subsidiaria; de manera que, por regla general, solo procede cuando: i) el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial, ii) pese a su concurrencia este no es eficaz o idóneo para lograr la protección de los derechos fundamentales, o iii) la acción se erige de manera transitoria para prevenir un perjuicio irremediable”*. De acuerdo con lo anterior, el remedio constitucional debe ser declarado improcedente en dos supuestos. Por un lado, cuando se ejerce como un *“instrumento supletorio al que se puede acudir cuando se han dejado de ejercer oportunamente los medios de defensa judicial o como un medio para obtener un pronunciamiento con mayor prontitud sin el agotamiento de las instancias ordinarias”*. Por el otro, cuando existan otras vías tendientes a solucionar la afectación a los derechos¹.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-140 de 2010.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Así mismo, la Corte Constitucional ha señalado que, las discusiones meramente contractuales y económicas, no tienen ninguna trascendencia iusfundamental. Específicamente, estos asuntos deben ser resueltos por la jurisdicción ordinaria civil. Señaló, que *“la finalidad del amparo constitucional es salvaguardar los derechos fundamentales de las personas y no resolver controversias económicas y contractuales. Lo anterior, porque el ordenamiento jurídico prevé acciones y recursos judiciales ordinarios fuera de la jurisdicción constitucional”*². Sobre el presupuesto de residualidad de la acción de tutela en relación con la acción de protección al consumidor, la Corte Constitucional ha señalado que, en los supuestos en los cuales, se procura dirimir controversias relacionadas con el presunto incumplimiento de las obligaciones contractuales, dicha acción debe ser tramitada, ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades jurisdiccionales que le atribuyen los artículos 24 del Código General del Proceso y la Ley 1480 de 2011. Así mismo, ha señalado que este medio ordinario de defensa judicial es idóneo para brindar un remedio integral para la protección de los derechos presuntamente vulnerados al accionante, derivados del presunto incumplimiento contractual. Señaló que es idónea porque incluso en ese proceso se pueden solicitar medidas cautelares. Igualmente indicó que era una acción eficaz porque *“es lo suficientemente expedita para atender la situación del accionante”*³.

4. Caso concreto

María Camila Castro Benavides promueve acción de tutela para que se ordene a la accionada informar al Despacho qué protección y tratamiento de datos le otorgó a su información en el trámite de compraventa del celular referido en la tutela. Así mismo, que la accionada efectuó la devolución de la suma de (\$1.057.000.00 M/CTE). Por último, solicitó que se ordenara la vinculación de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO para que emita pronunciamiento al respecto.

La accionada COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC – MOVISTAR se pronunció frente a la acción de tutela (consecutivo PDF N° 22 del expediente digital) manifestando: *“En el mes de julio de 2022, la accionante radicó derecho de petición bajo el CUN. 4433221010294550, al cual, mi representada dio respuesta oportuna y de fondo el día 22 de julio de 2022. En el mes de julio de 2022, la accionante radicó derecho de petición bajo el CUN. 4433221010974240, al cual, mi representada dio respuesta oportuna y de fondo el día 01 agosto de 2022. En el mes de agosto de 2022, la accionante radicó derecho de petición bajo el CUN. 4433221010974240, al cual, mi representada dio respuesta oportuna y de fondo el día 29 de agosto de 2022”*.

La vinculada, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), contestó la acción de tutela (consecutivo PDF N° 25 del expediente digital) informando: *“luego de revisar la información correspondiente en el Sistema de*

² Corte Constitucional. Sentencia T-350 de 2022.

³ Corte Constitucional. Sentencia T-350 de 2022.



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Trámites de esta Entidad, le indicamos que no se encuentran reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio impetradas por la señora MARÍA CAMILA CASTRO BENAVIDES identificada con cédula de ciudadanía No 1.023.954.344, en contra de la sociedad COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P BIC – MOVISTAR, por la presunta vulneración de derecho de habeas data”.

La vinculada FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN contestó la acción de tutela (consecutivo PDF N° 29 del expediente digital) indicando: *“se requirió por el sistema SPOA a la denunciante para información adicional a la investigación, y con fecha 13 de febrero del 2023, envía por correo ampliación de denuncia, la cual se adjuntó al expediente digital. Esta Fiscalía en aras de garantizar el restablecimiento de Derecho de la Víctima ofició a Movistar, solicitando dar aplicación al mismos, conforme el Art. 22 del C.P.P.; y de otro lado, con el fin de adelantar investigación para establecer sujeto activo de la conducta, el día de hoy 14 de febrero, se Direccionaron las diligencias por SPOA, correspondiendo a la Fiscalía 26 Local, Casa de Justicia Los Mártires. Dicha actuación se le informó a la denunciante al correo sujetodederecho@hotmail.com”.*

Frente a la pretensión consistente en **“orden[ar] a la accionada a informar al Despacho qué protección y tratamiento de datos le otorgó a su información en todo este trámite de venta, incluidos los actores (empleados) involucrados”**

La acción de tutela es improcedente porque dicha información precisamente fue solicitada por la accionante a través de las peticiones de julio de 2022, los cuales fueron respondidas por la accionada mediante comunicaciones adiadas 01 y 29 de agosto de 2022 (consecutivo PDF N° 23 expediente digital). En estas respuestas, le fueron remitidos todos los documentos que se utilizaron en el trámite de la compraventa del celular. Nótese también que en la tutela la accionante no reprocha que dichas respuestas hayan sido incompletas o que no respondieran de fondo su petición.

Ahora bien, si la accionante considera que el uso y tratamiento de sus datos por parte de la entidad accionada fue indebido, puede acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), como autoridad de protección de datos personales, entidad que conforme con el artículo 17 de la Ley 1266 de 2008 cuenta con facultades propias para el control y verificación del cumplimiento de las disposiciones generales para la protección del derecho de Habeas Data por parte de las entidades públicas y/o privadas. Sin embargo, dicha entidad le informó a este juzgado que no encontró en su base de datos reclamación proveniente de María Camila Castro Benavides.

Frente a la pretensión de **“que la accionada efectuó la devolución de la suma de (\$1.057.000.00 M/CTE)”**

La acción de tutela es improcedente porque este es un asunto contractual que desborda el ámbito de protección de los derechos fundamentales. La accionante cuenta con la acción de protección al consumidor de la cual no ha hecho uso, la



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

cual es idónea y eficaz para superar la controversia relacionada con el ejercicio del derecho de retracto y la devolución del dinero pagado.

Nótese que en el expediente se advierte que la entidad accionada ya realizó la devolución del concepto de cuota inicial del equipo por valor de \$1.057.000.00. El reproche de la accionante consiste en que, hubo una presunta suplantación de identidad, razón por la cual el dinero le fue entregado a otra persona. Así las cosas, se advierte que la controversia que media entre las partes de la tutela, reviste “*una alta complejidad probatoria*”, pues se debe definir si hubo incumplimiento contractual por parte de la accionada en el contrato de compraventa del celular y el ejercicio del derecho de retracto. De allí que, el juez ordinario es quien tiene la capacidad de esclarecer las diferentes dudas probatorias que pueden ser suscitadas en relación con el análisis de fondo del asunto. Lo anterior cobra mayor relevancia si se tiene en cuenta que está cursando actualmente en la Fiscalía General de la Nación la indagación N° 110016000050202359554. Entonces, es el juez ordinario, en ejercicio de la acción de protección al consumidor, quien debe dirimir esa controversia, porque el asunto inclusive refiere a la existencia de un delito. Así las cosas, para dirimir la controversia se requiere un debate probatorio, que establezca las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que tuvieron lugar la devolución del dinero y las razones por las cuales se atribuye incumplimiento a la accionada. Por último, no se advierte la existencia de un perjuicio irremediable que imponga la intervención constitucional.

Frente a la pretensión de “**se vincule a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**”

En el auto admisorio de la demanda del 13 de febrero de 2023, el juzgado dispuso la vinculación de esta entidad. Como quedó visto, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) realizó pronunciamiento de fondo a la acción de tutela, el cual reposa en el consecutivo PDF N° 25 del expediente digital, en el cual indicó que la accionante no ha presentado una queja en relación con los hechos referidos al uso indebido de sus datos personales con ocasión de la compra del celular referido en la tutela. Tampoco ha interpuesto una demanda de protección al consumidor para dirimir la controversia relacionada con la compra del celular y la devolución del dinero en ejercicio del derecho de retracto. En definitiva, se negará la tutela por improcedente.

EL JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C., en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

FALLA

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela interpuesta por **MARÍA CAMILA CASTRO BENAVIDES** contra **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC - MOVISTAR** por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme con el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:
Eliana Margarita Canchano Velásquez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
Bogotá, D.C. - 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: **330a761e0641e7c7384251238ec3b09f23e5a32dcb1d9fbd1ec94c29029e23d1**

Documento generado en 27/02/2023 05:54:04 PM

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