



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá**  
**Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639**  
[cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**Bogotá D. C., veintiuno de julio dos mil veintitrés (2023).**

REF: **ACCIÓN DE TUTELA**

RAD. No. **110014003005-2023 00671 00**

ACCIONANTE: **WILLIAM RAMON CASTRO RIAÑO**

ACCIONADO: **BANCO DE OCCIDENTE**

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia, presentada por WILLIAM RAMON CASTRO RIAÑO, en la que se acusa la presunta vulneración de su derecho fundamental al debido proceso por el BANCO DE OCCIDENTE.

## **I. ANTECEDENTES:**

### **1. HECHOS:**

Manifestó el accionante que, desde hace alrededor de cuarenta años tiene vinculo comercial con la entidad financiera accionada, con la que es titular de una tarjeta de crédito credencial visa número 8015.

Indico que, siempre ha cancelado sus respectivos seguros como es el seguro contra hurto, fraudes y suplantación personal, teniendo un costo ultimo mensual de \$8.500, recalco que firma sus tarjetas al respaldo por temas de seguridad.

Igualmente indicó que reside en la ciudad de Bogotá y Cartagena, lugar donde mantiene una caja fuerte con sus tarjetas de crédito, chequeras, y dinero. Razón por la cual, presentó esta acción constitucional luego de haber presentado diferentes peticiones ante el BANCO DE OCCIDENTE por una compra que no realizó.

Indico el actor constitucional que, le fue notificado a través de mensaje de texto una compra por valor de \$9.289.800 en DISLICORES STORE CL 10 de la ciudad de Bogotá, el 28 de noviembre de 2022, sin él realizarla, aunado a eso, manifestó que en compras anteriores siempre la entidad financiera se comunicaba telefónicamente para confirmar las compras, aspecto que no se dio en mencionada transacción.

Luego de lo sucedido, indicó que realizó las respectivas reclamaciones vía telefónica y por correo electrónico a fin de no aprobar dicha compra y manifestar lo acontecido como se lo indicaron inicialmente desde el 5 de diciembre de 2022.

Posterior a ello, presentó un derecho de petición a través de la Superintendencia Financiera el 01 de mayo de 2023, al no haber recibido respuestas a su solicitud, y si el cobro de mencionada compra con el reporte ante las centrales de riesgo por el cobro de la transacción efectuada en el mes de noviembre.

Respuesta que le fue dada el día veintiséis (26) de junio de dos mil veintitrés (2023) por el BANCO DEL OCCIDENTE, indican que, realizada la investigación por el área encargada, “se pudo evidenciar que la compra efectuada el pasado 28 de noviembre de 2022 por valor de (\$9.289.800.0) fue realizada por el método de entrada chip, lo cual significa que, la transacción fue realizada presencialmente con el plástico original, por otra parte, se pudo obtener copia del vaucher de la compra realizada en el comercio, por lo que es importante resaltar que, este documento avala la transacción que ocurrió con lectura de chip, reiteramos, de forma física y con la tarjeta original. ahora bien, a pesar de que la firma en el vaucher no se asemeja a la contenida en la carta de reclamo, lo cierto es que el documento registra los datos del cliente, nombre y cedula, lo que ratifica que el responsable de la operación es alguien cercano al cliente, que conoce su información personal, por lo que respetuosamente ratificados que el caso corresponde a uso indebido con responsabilidad del tarjetahabiente. finalmente, se recuerda que es responsabilidad del cliente la custodia de sus productos, así como la información confidencial, que son de uso personal e intransferible. Se adjunta copia del vaucher.

Finalmente destacó el disgustado actor constitucional que, el vaucher de la compra realizada en el establecimiento de comercio denominado dislicores store CL 10 ubicado en la calle 109 número 15 – 40 de la ciudad de Bogotá, DC, se encuentra estampada una firma, un numero de cedula y un número telefónico, y la firma no se asemeja a la contenida en todos los escritos utilizados en forma pública y privada por el suscrito, el número de cédula tampoco y afirmo enfáticamente que la tarjeta de crédito credencial visa no fue presentada la original, por cuanto siempre firma por detrás las tarjetas y en el vaucher aparece una firma que no es la suya.

## **2. LA PETICIÓN**

Solicita se ampare su derecho fundamental al debido proceso, frente a las transacciones que no realizó y le está cobrando el Banco de Occidente.

## **II. SINTESIS PROCESAL:**

Fue asignada la presente acción constitucional a través de la oficina de reparto, el 07 de julio de 2023, mediante proveído adiado en la misma data (consecutivo 5 del expediente digital), se admitió la acción de tutela, en la que se ordenó notificar al BANCO DE OCCIDENTE, otorgándole un plazo de dos (2) días para que brindara una respuesta al amparo deprecado, en ejercicio del derecho de defensa se pronunciara frente a cada uno de los cargos endilgados en el escrito de tutela.

La entidad accionada, por medio de la abogada de la Gerencia de Procesos Judiciales del Banco de Occidente la señora ANYI GISSELLA PULIDO CLAVIJO, allegó respuesta a la acción constitucional el 12/07/2023, indicando que la acción de tutela no reúne los requisitos de procedibilidad por falta de subsidiariedad e inmediatez.

Destacó que, en este caso la controversia planteada versa sobre un asunto netamente de carácter contractual entre el señor WILLIAM RAMON CASTRO RIAÑO y BANCO DE OCCIDENTE S.A, por cuanto existe entre los dos una relación contractual derivada de los productos otorgados por la entidad a aquel. Si bien el cliente desconoce la transacción efectuada el 28 de noviembre de 2022 materia de la acción, el fondo de la controversia versa sobre una relación contractual y el eventual incumplimiento alegado por el cliente. De modo que, pese a que él mismo realizó reclamación ante la entidad, y pese a que la respuesta o el actuar de la entidad frente a las mismas pueda resultar contrario a sus intereses, aquel cuenta con los mecanismos ordinarios de defensa para plantear dicha controversia en el trámite del proceso verbal ante la jurisdicción ordinaria.

## **III. CONSIDERACIONES:**

### **ACCION DE TUTELA**

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular rente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo 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. Por consiguiente, esta protección debe ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho

fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

- **Inmediatez**

La jurisprudencia constitucional ha resaltado que, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución, la acción de tutela no tiene término de caducidad. Sin embargo, esta debe formularse en un plazo razonable desde el momento en el que se produjo el supuesto fáctico vulnerador.

- **Subsidiariedad**

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 residual. 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 profieran*<sup>1</sup>.

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 ley, 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 irremediable.

Esta aproximación encuentra pleno respaldo en el artículo 6° 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 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.

A través del presente pronunciamiento, el Despacho analizará si efectivamente al promotor constitucional, la entidad financiera le vulneró algún derecho fundamental, dentro de la actuación adelantada contra

---

<sup>1</sup>T-360 2022 MS. HERNÁN CORREA CARDOZO

aquel.

#### **4.- CASO CONCRETO.**

El asunto que ocupa la atención de este Despacho, radica en la presunta vulneración al derecho fundamental al debido proceso del señor William Castro Riaño toda vez, que lo considera vulnerado por el Banco de Occidente en el entendido que le esta cobrando una compra que se realizó a través de su tarjeta de crédito y el accionante a través de diferentes medios le manifestó al banco no aceptar tal transacción.

Revisado el material probatorio arrimado al proceso, se advierte que el demandante constitucional, mencionó lo sucedido con su tarjeta de crédito desde el 28 de noviembre del año 2022, igualmente se vislumbra en el escrito de tutela, que aportó las solicitudes que realizó ante la entidad financiera y la respuesta emitida tanto del Banco accionado como de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Aspectos que dan razón a lo expuesto por la entidad accionada quien a su turno contestó la presente acción constitucional, exponiendo que se le dio respuesta a las solicitudes del señor CASTRO RIAÑO, donde se le indica el trámite llevado a cabo en la investigación interna por parte del Banco de Occidente.

Bajo ese contexto, el Despacho debe manifestar que la acción de tutela en el presente caso se torna improcedente, habida cuenta que, en rigor, lo que se acusa, es lo actuado por la entidad financiera en cuanto al cobro de una transacción dentro de una relación contractual que existe entre las partes aquí señaladas.

Aunado a eso, es importante destacar lo señalado tanto por la entidad bancaria como por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el sentido que se le dio respuesta al accionante sobre lo actuado dentro de la investigación interna del banco en cuanto al sitio y hora de realizada la transacción objeto de la discusión planteada, igualmente se le indicó que cuenta con las acciones administrativas y judiciales que considere pertinentes dentro de la relación contractual.

Finalmente, para este despacho no se cumple el requisito de subsidiariedad establecido por el decreto 2591 de 1991, y estudiado reiteradamente por la Corte Constitucional, en el entendido que el accionante dispone de acceder a la justicia ordinaria para hacer valer sus derechos dentro de la relación contractual con el banco y con los respectivos seguros, tal como lo mencionó en su escrito inicial.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE Bogotá D.C.**, administrado justicia en nombre de la República de Colombia

y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por **WILLIAM RAMON CASTRO RIAÑO**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

**TERCERO:** Si la sentencia no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiense. Déjense las constancias del caso

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**



**JOSÉ NEL CARDONA MARTINEZ**  
**JUEZ**

AR.