



## JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D. C., diecisiete (17) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

**REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 4003 005-2021-00162-00**

**CÓDIGO DE TRÁMITE ASIGNADO N° 259127**

**ACCIONANTE: FRANCISCO ARMANDO MARTINEZ PEREZ.**

**ACCIONADA: BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A**

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

### **ANTECEDENTES:**

#### **1. HECHOS:**

Expone el accionante, que es titular de la tarjeta de crédito No. 4222 7400 0048 7095 del Banco Scotiabank Colpatria, de la franquicia VISA, producto financiero del cual ha hecho uso en reiteradas ocasiones.

Precisó que, el día 10 de septiembre de 2020, realizó una compra con la tarjeta antes mencionada por un valor de \$2.224.050 “*diferido a una sola cuota*”. Que pagó a la entidad financiera la suma de \$1.000.000.00, antes de generarse la cuota del mes de octubre.

Aduce que, dicho valor “*únicamente se tuvieron en cuenta como abono al capital*”, motivo por el cual solicitó mediante reclamación de fecha de 11 de Octubre del 2020, la aplicación “*de los pagos realizados al pago mínimo y no al capital*”. El 19 de enero de 2021, presentó derecho de petición ante la Superintendencia Financiera “*solicitando su actuación e intervención ante la actitud arbitraria y de abuso por parte del banco, al no querer brindarme solución o respuesta alguna*”.

Relata que la entidad financiera accionada, emitió respuesta informando que no les es posible realizar “*el reverso de los pagos*” y aplicarlos “*nuevamente a la obligación para ser abonados al pago mínimo de Octubre 2020 (...) que los cobros realizados por GASTOS DEHONORARIOS que se causaron en los meses de Diciembre 2020, Enero y Febrero 2021 serían reintegrados*”. Adicionalmente, se en dicha comunicación se le ofreció “*REDIFERIR el saldo total que presenta la Tarjeta de Crédito a un plazo que supere los 2 meses hasta los 60 meses*”.

Destaca que, se comunicó “*con la línea de atención, servicio al cliente y para mi sorpresa me informan que NO PUEDO REDIFERIR la totalidad de la deuda de la Tarjeta por que tengo un saldo pendiente en mora. Ante esa respuesta, nuevamente les explico la situación y la historia del caso. Se reafirman en su respuesta y me remiten al área de Cobranzas para que REFINANCIE la deuda en mora*”.

Añade que, se “comunicó con Cobranzas y me informan que si puede REFINANCIAR el saldo en mora, a 12 meses, pero que la tarjeta quedaría suspendida durante ese lapso de tiempo. Al siguiente día, recibo otra llamada de Cobranzas en donde se me informa que además de REFINANCIAR la deuda en mora de la tarjeta, la tarjeta quedaría cancelada a la finalización del pago”.

## 2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, “ORDENAR AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA REDIFERIR MI TARJETA DE CREDITO VISA. **TERCERO**, ORDENAR AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA NO ELIMINAR MI TARJETA DE CREDITO VISA **CUARTO**, ORDENAR AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA DEVOLUCION A LOS COBROS POR COBRANZAS QUE APLICARON A MI TARJETA **QUINTO**, ORDENAR AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA DEVOLUCION A LOS COBROS POR INTERESES DE MORA QUE APLICARON A MI TARJETA **SEXTO**, ORDENAR AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA ELIMINAR MI REPORTE A CENTRALES DE RIESGO POR LA TARJETA DE CREDITO VISA A MI NOMBRE”.

## II. SINTESIS PROCESAL:

Por auto de cuatro (4) de marzo de 2021, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada. Igualmente, se dispuso vincular a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BANCO SCOTIABANK COLPATRIA., y se les otorgó un plazo de dos (2) días para que brindaran una respuesta al amparo.

### SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Dio contestación a la acción constitucional, oponiéndose a las pretensiones y solicitando se niegue por improcedente, dado que existe otro medio de defensa. Expone que “El señor FRANCISCO ARMANDO MARTINEZ PEREZ realizó reclamación a través de Servicio Al Cliente el 11 de octubre de 2020, respecto a dos pagos que efectuó en el mes de septiembre (exactamente el 25/9/20 por \$500.000 y el 28/09/20 por \$500.000), para que los pagos fueran abonados al pago mínimo del mes de octubre. El cliente recibió respuesta el 16/02/21 en la cual le indican que no es posible reversar dichos pagos y aplicarlos al pago mínimo del mes de octubre, toda vez que los pagos que se realicen posterior a la fecha límite de pago y antes del corte se aplicarían como abonos a capital, es decir, ingresan al capital pendiente de la obligación aplicándose directamente a las compras más antiguas. De igual manera, se realizó reversión de gastos de cobranza por un total de \$76.860 y le indicaron al cliente que podía acogerse a un rediferido de la tarjeta de crédito. Es de aclarar que no se podía hacer rediferido toda vez que la tarjeta de crédito se encontraba en mora en el momento que el cliente realizó la solicitud”.

Añadió que el actor puede acogerse hasta el día 15 de marzo de 2021, a la *“Refinanciación de la tarjeta de crédito a un plazo de hasta 96 meses, con un pago inicial de \$370.000, cuotas aproximadas de \$80.000, cliente tiene marcación de bloqueo definitivo del producto (se haría excepción para aplicarla sin bloqueo), sin marca ante centrales de riesgo. Negociación que puede realizar telefónicamente al 7436000 opción 1 Segunda alternativa: • Pago de la mora con el pago de \$842.000, realizando descuento del 80% del total de intereses, con este pago la tarjeta de crédito quedaría al día al mes de febrero toda vez que el corte para nueva facturación es hoy. Cancelación total con entrega del producto efectuando un pago por \$2.353.000, descontando 10% de capital y 100% de intereses.*

Por lo tanto, solicita se deniegue la presente acción de tutela.

### **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**

Indicó que no está legitimada para pronunciarse frente a los hechos alegados por la accionante a más de no haberse vulnerado derecho fundamental al actor constitucional.

### **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA**

Expuso que, el 19 de enero de 2021, el accionante radicó la copia de un derecho de petición presentado directamente ante el SCOTIABANK COLPATRIA S.A, por lo que se *“trasladó la queja del Consumidor al Banco, en la misma le solicitó a la vigilada que, de conformidad con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, emitiera una respuesta directa al quejoso”*, situación que fue debidamente notificada al peticionario mediante correo electrónico.

Indicó que el 27 de febrero de 2021, el actor radicó una réplica dentro del procedimiento adelantado frente a la entidad financiera, trámite que *“se encuentra dentro del término de ley para ser evaluado y emitir la respuesta final”*.

Alegó que la acción de tutela no es la vía adecuada para reclamar lo pretendido al ser esta de carácter económico, por lo que, solicitó declarar improcedente la presente acción de tutela.

### **CONSIDERACIONES:**

#### **1.- LA 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 frente 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.

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.

Según el principio de la subsidiariedad, la acción de tutela procede a falta de instrumento constitucional o legal, susceptible de ser alegado ante los jueces, por medio del cual se obtenga la resolución a los conflictos o controversias. Para el efecto, la legislación nacional ha previsto una serie de procedimientos especializados en las diferentes ramas del derecho, tendientes a organizar los trámites que resuelvan los conflictos que surjan al interior del ente estatal y/o entre los particulares; es por esta razón que los ciudadanos, con el fin de obtener una pronta solución a sus problemas, no pueden pretermitir las instancias legalmente establecidas. Así, antes de acudir a la vía de tutela, el actor deberá sopesar los medios procedimentales otorgados, para determinar la vía judicial pertinente que devenga eficaz para dilucidar el asunto. En ese orden, la acción de tutela no es el medio idóneo para proteger los derechos legales para cuya defensa la ley ha dispuesto otros mecanismos.

Sobre este tema, vale la pena traer a colación lo expuesto por el Tribunal Constitucional en sentencia T-036/17/97, donde se expresó: *“La acción de tutela es mecanismo subsidiario cuyo objeto específico es la protección de los derechos fundamentales violados o amenazados por acción u omisión de una autoridad pública o de una persona o entidad privada cuando la circunstancia encaja en lo previsto por la Carta, pero en modo alguno se constituye en vía adecuada para sustituir al sistema jurídico ordinario ni para reemplazar los procedimientos judiciales expresamente contemplados para solucionar determinadas situaciones o para desatar ciertas controversias. En tanto exista un medio judicial apto para la defensa efectiva de los derechos invocados y el accionante no afronte un perjuicio irremediable, no es la acción de tutela el camino institucional que pueda utilizarse para alcanzar las pretensiones de aquél, por justas que ellas sean.”*

Por razón de ello, el Alto Tribunal Constitucional ha sostenido que la tutela no es el escenario propicio para discutir pretensiones económicas, pues para el efecto, el accionante cuenta con otros mecanismos judiciales

### **1.1- PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN CONTRA PARTICULARES.**

Debe tenerse en cuenta que la procedencia de la acción de tutela en contra de particulares, es de naturaleza excepcional, tal y como lo ordena el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991; de tal suerte que para que se declare su prosperidad se deben reunir los siguientes requisitos; a saber:

*“1. Cuando el accionado preste un servicio público de educación para proteger los derechos consagrados en los artículos 13, 15, 16, 20, 23, 27, 29, 37 y 38 de la Carta Magna.*

*2. Cuando el accionado preste un servicio público de salud, para proteger los derechos a la vida, la intimidad, la igualdad y la autonomía.*

*3. Cuando el accionado preste un servicio público domiciliario.*

**4. Cuando se demuestre la relación de subordinación e indefensión del accionante frente a la entidad privada accionada.**

*5. Cuando la accionada viole el derecho consagrado en el artículo 17 de la C. P.*

*6. Cuando la entidad accionada sea la encargada de resolver una solicitud de habeas corpus.*

*7. Cuando se solicite rectificación de informaciones erróneas e inexactas.*

*8. Cuando el particular actúe en ejercicio de funciones públicas.”*

## **2- CASO CONCRETO**

Primeramente, destáquese que, el promotor alegó la vulneración de su derecho fundamental de petición. Adujo que el 22 de febrero de 2021 formuló una solicitud a la entidad financiera accionada, en donde pidió *“cumplir con el ofrecimiento de rediferido de la deuda total de la tarjeta de crédito”* terminada en 7095. Sin embargo, conforme las pruebas obrantes en el proceso, este despacho concluye que la protección del derecho fundamental aludido invocado por el demandante no debe ser concedida, toda vez que no se evidencia una vulneración del mismo por parte de la entidad accionada. Ello en razón a que el término otorgado a la convocada para dar respuesta a esa solicitud, conforme el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, que en su artículo 5 dispuso ampliar los términos consagrados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, **aún no se había vencido al momento de la presentación de la acción de tutela.**

Ahora, en lo que hace a que se ordene a la entidad financiera accionada *“rediferir”* la obligación que el promotor tiene con esta, bien pronto se advierte la improcedencia de la acción de amparo, si se considera que la acción constitucional **se torna inviable para debatir cuestiones relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de una relación comercial**, pues para ello el ordenamiento jurídico cuenta con los mecanismos ordinarios, los cuales resultan eficaces. Al efecto, téngase en cuenta que el actor tiene a su mano la acción de protección al consumidor financiero, escenario propio para debatir todo lo relacionado con el contrato de apertura de crédito que aquel tiene con la entidad financiera accionada, sin que se hubiere acreditado la existencia de un perjuicio irremediable que

hiciera procedente el amparo, pues, y ello es medular, con ese propósito el promotor no allegó elemento de convicción alguno.

Desde esta perspectiva, como la tutela tiene naturaleza subsidiaria (C. Pol., art. 86), no es posible conceder el amparo reclamado.

**DECISION:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** la tutela reclamada por **FRANCISCO ARMANDO MARTINEZ PEREZ**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

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

**TERCERO -.** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiése. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**

**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO  
JUEZ  
JUZGADO 005 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-  
SANTAFE DE BOGOTA 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:

**57d3311dfc6d3d207aefe8a62486061b735a83d5da64cf8ff5812f748d9dfc15**

Documento generado en 17/03/2021 12:12:01 PM

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