

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D. C., primero (1) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 2024-00017
Accionante: **GERALDINE YESSIMAY SANCHEZ GUARDO**
Accionado: **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA, CUEROS VELEZ S.A.S. y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**
Vinculado: **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BBVA**

Procede el despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda para finiquitar el trámite de la **ACCION DE TUTELA** de la referencia.

I. ACCIONANTE

Se trata de **GERALDINE YESSIMAY SANCHEZ GUARDO**, quien actúa en defensa de sus derechos.

II. ACCIONADO

Se dirige la presente **ACCION DE TUTELA** contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA, CUEROS VELEZ SAS, SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** y como vinculado **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BBVA**.

III. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Se trata del derecho al **mínimo vital, debido proceso, petición y trabajo**.

IV. OMISION ENDILGADA AL ACCIONADO

Manifiesta que ingresó a trabajar con CUEROS VELEZ SAS en mayo de 2023 y hasta el 30 de diciembre de 2023, donde se vio forzada a presentar su renuncia.

Indica que su salario era consignado en la cuenta de nómina del BBVA con quien tiene convenio la empresa, quien se negó a hacerlo y a aceptar el cambio a sus otras cuentas bancarias que tiene con Davivienda y Bancolombia.

Señala que tiene dos créditos con el BBVA (libre inversión y tarjeta de crédito) aclarando que no son de libranza ni firmó autorización de descuento automático, tampoco descuento por nómina, frente a los que presentó mora

Expone que trabajaba sin salario ni prestaciones porque eran entregados de manera indebida o apropiados por el BBVA y la liquidación por renuncia se negaron a consignarla en su cuenta de Davivienda, descuentos que fueron hechos sin su autorización, actuaciones que la obligaron a presentar su renuncia.

Relata que presentó queja ante la Superintendencia Financiera y ante el Defensor del Consumidor Financiero del BBVA sin que resuelvan sus reclamaciones.

Indica que está desempleada, es cabeza de hogar y tiene a su cargo a su señora madre de la tercera edad.

Pide la tutela de sus derechos para que se ordene al BBVA COLOMBIA a reintegrarle las sumas descontadas y responda las razones para apropiarse indebidamente de esos dineros, a la Superintendencia Financiera que abra las investigaciones administrativas en contra el BBVA COLOMBIA y que Cueros Vélez responda porque se solidarizó con el BBVA para apoyar los descuentos, por no autorizar el cambio de cuenta para forzar su renuncia, la reintegre y pague las sumas reclamadas por salarios y prestaciones sociales que le adeuda.

V. TRAMITE PROCESAL

Admitida la solicitud, se ordenó notificar a las entidades accionadas solicitándoles rendir informe sobre los hechos aducidos por la peticionaria. Igualmente se requirió al actor para que aportara el escrito petitorio, quien se abstuvo de dar cumplimiento al requerimiento del despacho.

BBVA COLOMBIA. Señala que no le constan los hechos relacionados con el vínculo laboral de la accionante.

Que la señora Sánchez tiene contratado con el banco cuenta de ahorros, crédito de consumo y tarjeta de crédito, productos que evidencian mora en el pago desde el mes de abril de 2023 y en razón a ello el banco ejecutó la autorización conferida por la accionante para debitar de su cuenta de ahorros los saldos pendientes de pago de sus obligaciones.

Expone que, revisados los movimientos de la cuenta de ahorros de la actora en lo corrido del 2023, los descuentos realizados no superan el 50% del valor abonado y en el mes de enero de 2024 se realizó un descuento por \$2.001.546 en virtud de las cláusulas contractuales aceptadas libremente por la accionante.

Dice que la tutela resulta improcedente por tratarse de un asunto netamente contractual y económico, para lo cual dispone de otros medios de defensa que permita a la entidad ejercer el derecho de defensa probando el cumplimiento del contrato y no ha probado el perjuicio irremediable ya que no basta con afirmar sus compromisos y lo que busca es excusar el pago de sus obligaciones.

Informa que, respecto de las peticiones de la actora, el banco ha recibido dos reclamaciones, una solicitud del Defensor del Consumidor Financiero la cual fue atendida por el banco directamente al Defensor, y reclamación de la Superfinanciera, atendida por la entidad indicando a la señora Sánchez que los débitos se realizan en virtud de la autorización por ella otorgada, dando así cabal respuesta a lo solicitado.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Expone que frente a la relación e inconformidades laborales señaladas por la accionante la tutela no es el mecanismo idóneo.

Informa que encontró en su herramienta tecnológica Smartsupervision dos quejas contra el BBVA por descuentos no autorizados radicadas ante el Defensor y ante la SFC en agosto y octubre de 2023 respectivamente.

Relata que de conformidad con la ley es responsabilidad de las entidades vigiladas por la superintendencia atender las inconformidades y responder al consumidor financiero y compete a la SFC verificar que la queja haya sido atendida y resuelta por la entidad vigilada y así se lo hizo saber a la accionante mediante comunicado del 30 de octubre.

Manifiesta que el 7 de septiembre el banco dio respuesta al requerimiento del Defensor y este a su vez rindió concepto y dio respuesta a la señora Geraldine. El 27 de noviembre el banco dio respuesta a la quejosa sobre la devolución de dineros debitados. Revisadas las respuestas la SFC concluye que las inconformidades y reclamaciones fueron atendidas de manera clara y concreta.

Relata que si la actora no estaba de acuerdo con las respuestas contaba con el recurso de réplica para que el establecimiento de crédito verificara su actuar y de ser el caso complementar la respuesta, igualmente cuenta con los servicios de conciliación extrajudicial o acción de protección al consumidor financiero, lo cual no se evidenció.

Solicita declarar la improcedencia por cuanto la entidad no ha vulnerado los derechos de la actora.

CUEROS VELEZ S.A.S. Expone que la actora pretende solucionar conflictos jurídicos de contenido económico en el trámite de una acción de tutela, actuar que constituye abuso del derecho dado que esta fue consagrada exclusivamente para amparar derechos fundamentales.

Informa que la accionante suscribió contrato de trabajo el 7 de mayo de 2021 y terminó el 24 de febrero de 2023, posteriormente suscribió un nuevo contrato el 7 de mayo de 2023 y terminó el 30 de diciembre de 2023 por renuncia voluntaria presentada por la accionante, por lo que procedió a reconocer y pagar de manera completa y oportuna la liquidación de sus prestaciones sin que haya desplegado actuaciones que constituyan vulneración de los derechos fundamentales de la accionante pues su actuar siempre ha sido ajustado a derecho y bajo preceptos de buena fe dando cumplimiento a sus obligaciones como empleador.

Comunica que desconoce las circunstancias relacionadas con las obligaciones bancarias relatadas por ser ajenas a la empresa y tampoco ha sido notificada de orden de embargo.

Señala igualmente que, las peticiones van dirigidas a terceras personas ajenas a Cueros Vélez.

Solicita su desvinculación por falta de legitimación por pasiva y declarar la improcedencia de la tutela.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO -BBVA COLOMBIA S.A. Señala que es un tercero independiente cuya función es solucionar el conflicto que se presente entre la entidad y el consumidor financiero.

Informa que ante las quejas de la accionante procedió a iniciar el procedimiento establecido en la ley poniendo en conocimiento del BBVA la petición presentada para que se pronunciara y luego la Defensoría emitir pronunciamiento para resolver la queja con la información suministrada, dado que la Defensoría no tiene acceso a la información financiera de los consumidores y culminó con decisión que fue notificada al correo electrónico de la actora.

Aclara que el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero no es obligatorio para los consumidores y en caso de no aceptarlos puede ejercer las acciones administrativas o judiciales pertinentes.

Indica que las reclamaciones de la accionante fueron atendidas conforme al procedimiento de resolución de quejas, por lo que solicita denegar la presente acción por no evidenciarse vulneración de los derechos que reclama.

VI. PROBLEMA JURIDICO

De conformidad con los hechos expuestos y pretensiones planteadas, el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si resulta procedente la acción de tutela para dirimir el conflicto que aquí se plantea.

VII. CONSIDERACIONES

1. La Acción de Tutela. La tutela es el mecanismo idóneo para que las personas logren el amparo de sus derechos fundamentales que se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad o un particular. Sin embargo, este mecanismo es residual y subsidiario, lo que implica que procede en tanto el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial para lograr su protección, es decir, la tutela es un mecanismo de amparo, no un proceso contencioso, pues es claro que este mecanismo no fue concebido para que los asociados invoquen procesos alternativos o sustitutivos de los juicios ordinarios o especiales, así que la acción de tutela solo procede cuando no exista otro medio judicial apropiado, o que, existiendo éstos no sean expeditos, idóneos y eficaces, de tal manera que la tutela sea necesaria para evitar la consumación de un perjuicio.

La finalidad de esa acción es lograr que, a falta de vía judicial ordinaria, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez ante quien se acuda dé una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

2. Improcedencia de la tutela frente a derechos de orden económico y contractual. La jurisprudencia constitucional ha sido constante al indicar que la acción de tutela no es procedente, por regla general, para la protección de derechos de estirpe eminentemente económica y contractual bajo el entendido de que aquélla se encuentra consagrada por el constituyente para proteger los derechos fundamentales de las personas, cuando quiera que ellos resulten vulnerados o amenazados como consecuencia de la actividad o la omisión de las autoridades.

A ese respecto, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha señalado:

"Las discusiones de índole económica resultan ajenas a la jurisdicción constitucional, pues el ordenamiento jurídico tiene previsto instrumentos

procesales especiales para su trámite y resolución. Con fundamento en lo expuesto, esta Corporación ha negado la procedencia de la acción de tutela para resolver controversias de naturaleza económica, suscitadas entre los usuarios y Empresas Prestadoras de Salud, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico. Así, la Corte ha estimado que el amparo deviene improcedente frente a reclamaciones estrictamente económicas, pues el diseño constitucional de la acción de tutela permite colegir que ella no está prevista como medio paralelo y supletorio de los mecanismos legales ordinarios. – Sentencia T-499/11- (Resaltado del despacho)

Señaló igualmente: "la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma discusiones de índole económica, las cuales, presentan instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.

Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho..., cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.

A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (..) - Sentencia T-155/10- (Resaltado del despacho)

VIII. CASO CONCRETO

En el sub examine, la accionante pretende se ordene al BBVA COLOMBIA le reintegre las sumas de dinero descontadas de su cuenta, que la Superintendencia Financiera abra las investigaciones administrativas en contra el BBVA COLOMBIA y que Cueros Vélez responda sus pedimentos relacionados con los descuentos de su cuenta bancaria, la reintegre y pague las sumas reclamadas por salarios y prestaciones sociales que le adeuda.

Resulta claro para el despacho que la afectación que alega el accionante es de carácter económico y contractual, más no una vulneración de derechos fundamentales, por lo que tal aspecto no puede tener vocación de prosperidad mediante la acción constitucional, en tanto esta fue instituida para la protección de los derechos fundamentales, no de otra índole.

Nótese que de acuerdo con lo informado por la accionante, posee cuenta de ahorros, crédito de consumo y tarjeta de crédito en el banco accionado y así lo confirma la entidad, igualmente que sus productos presentan mora y que los descuento efectuados (de los cuales se duele la actora vulneran sus derechos), corresponden a deducciones que en decir del BBVA devienen de lo pactado en el contrato existente entre ellas y suscrito de manera voluntaria por la señora Sánchez, resultando evidente que la reclamación nace de una relación contractual en conflicto y corresponde dirimir al juez natural relevando

de tajo el pronunciamiento del juez constitucional, quien está vedado de inmiscuirse en asuntos que no son de competencia.

En cuanto a las diferencias suscitadas en torno a la finalización del vínculo laboral y a pesar de que las dos partes refieren se dio por la aceptación a la renuncia que presentara la actora y frente a las que la accionante ahora aduce discrepancias y aspectos con los que no se encuentra satisfecha, constituyen una situación que entraña un litigio de carácter contractual donde se encuentra en discusión una relación laboral que debe ser dirimida por el juez ordinario laboral escenario propicio para resolver este tipo de asuntos y de una manera amplia se pueda mediante el debate probatorio llegar a un fallo en derecho, pudiendo salir avante en sus pretensiones, lo que conllevan a que sus pretensiones no resulten viables mediante este mecanismo constitucional excepcional por subsidiariedad, en tanto, quien se dice perjudicado tiene a su alcance las acciones y medios de defensa para hacer valer sus derechos a los cuales no ha acudido.

Ahora, respecto a las peticiones frente a las que dice no le han resuelto por las accionadas, tenemos que, junto con el escrito de tutela no adosó los derechos de petición que aduce haber radicado por lo que el despacho la requirió para que los aportara, omitiendo allegarlos al plenario.

No obstante, la SFC informa que se verificaron dos quejas en contra del BBVA COLOMBIA relacionadas con descuentos no autorizados para el pago de obligaciones, radicada una ante el Defensor y otra ante la SFC, a las cuales se les dio el trámite legal y así se le hizo saber a la accionante mediante mensaje automático al radicado de la petición, donde le informaba que el responsable de dar respuesta era el BBVA quien en efecto le contestó el 27 de noviembre a la accionante. Así mismo señala que frente al requerimiento del Defensor, BBVA dio respuesta y en tal virtud el Defensor rindió concepto y respuesta a la señora Geraldine, aportando para el efecto las respuestas brindadas a la accionante por parte del Banco accionado y del Defensor del Consumidor Financiero del BBVA.

Aun cuando las accionadas en el presente trámite no acreditan haber notificado a la accionante en debida forma de las respuestas expedidas a sus pedimentos, lo cierto es que la señora Geraldine entre los anexos arrimados al libelo aporta copia de las respuestas recibidas y hace mención de tales pronunciamiento en los hechos de la tutela, verificándose que en efecto fue debidamente enterada de las respuestas ofrecidas por las accionadas y que su inconformidad no es la falta de respuesta sino el sentido en que ellas fueron dadas pues resultan contrarias a sus pretensiones.

Puestas así las cosas y al no obrar documento que le permita al despacho constatar la veracidad de las afirmaciones de la actora con la petición presentada y la respuesta ofrecida, nos llevan a concluir que no existe vulneración de los derechos rogados en consideración a que la carga de la prueba radicaba en este caso en cabeza de la demandante quien omitió aportar el documento contentivo de la petición sobre la que pide respuesta de fondo a pesar de haber sido requerida para que los aportara.

A igual conclusión se llega respecto de la accionada Cueros Vélez SAS, puesto que no se acreditó radicado de petición alguna ante esta, y la empresa afirma no haber recibido petición por parte de la accionante.

En este orden, y siendo las pretensiones eminentemente de carácter económico y contractual, al Juez constitucional le está vedado inmiscuirse en asuntos que no son de su competencia, y que por tanto deben dilucidarse en su escenario natural; circunstancia fáctica que por demás está prevista como causal de improcedencia en el numeral 1° del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991, pues la tutela es un mecanismo excepcional y subsidiario para la protección de derechos fundamentales individuales, sin que se pueda utilizar para pretensiones como las aquí expuestas.

Por consiguiente, siendo el asunto planteado un típico conflicto de contenido económico y contractual para cuya resolución la acción de tutela no es el escenario apropiado, y dado que no se observa infracción de derechos fundamentales, ni menos de un perjuicio irremediable (excepción para su procedencia), de un lado porque no lo invoca, y de otro, en el evento de haberse causado algún daño por parte de las accionadas, previas las acciones legales, el mismo sería indemnizable o resarcible, por lo que ante la eventual existencia, tal perjuicio no se tornaría irremediable, quedando en evidencia la improcedencia de la protección constitucional aquí solicitada y así será declarada.

Además, la accionante tiene otros mecanismos de defensa para hacer valer los derechos que considera agraviados, acciones a las que puede acudir para dirimir el conflicto suscitado en torno a los descuentos efectuados de su cuenta bancaria y que en el fondo es su motivo de reproche.

En conclusión, no encontrándose elementos sustanciales ni procedimentales que demuestren la violación de derecho fundamental alguno por parte de los accionados, dado que frente a sus pedimentos se han pronunciado de manera efectiva aun cuando tales pronunciamientos no satisfagan sus pretensiones como lo manifiesta la petente, por lo que se impone la negación del amparo invocado en tanto que asumir una posición distinta en el sub examine implicaría trasladar al juez de tutela la competencia que por mandato legal se atribuyó a otras autoridades quienes, son las idóneas para proveer sobre el asunto de carácter contractual y económico aquí planteado.

Dicho lo anterior, no resulta viable otorgar el amparo deprecado por improcedente, por lo que se dispondrá la negación de la súplica.

IX. DECISION

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

PRIMERO: NEGAR el amparo de los derechos deprecados por **GERALDINE YESSIMAY SÁNCHEZ GUARDO**, por lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR que, por secretaría, se notifique este fallo a las partes, indicándoles que tienen tres (3) días para impugnarlo.

TERCERO: DISPONER la remisión oportuna del expediente a la Corte Constitucional, para la eventual revisión del fallo. **Oficiese.**

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

WILSON PALOMO ENCISO
JUEZ

ET

Firmado Por:
Wilson Palomo Enciso
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 012
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: **9b48b61f12b92fbbb94fc461dbf8963ab0163d23fb109a9cdbc79d739bd61191**

Documento generado en 01/02/2024 07:35:09 PM

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