

Radicación No. 110014003007-2022-00387-00

Accionante: CARMEN ROSA CIFUENTES.

Accionada: SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S., BANCO BBVA- RED CAJEROS
SERVIBANCA

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., dieciocho de mayo de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por CARMEN ROSA CIFUENTES contra SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S., BANCO BBVA- RED CAJEROS SERVIBANCA.

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, en su calidad de pensionada en el Fondo de Pensiones „Colpensiones y con cuenta en el Banco BBVA No. 833-000-110 donde le aparece a su cargo un pago efectivo masivo en la Central de Abastos de Bogotá, por la suma de \$ 1.700.000.00, dinero sustraído con Tarjeta Débito, por persona desconocida el día 13-11-2019, fecha desde la cual mensual le hacen un y sistemáticamente descuento de su mesada pensional por parte de mencionado Banco BBVA en asocio con la firma SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S., como otorgante del crédito, posible libranza, señalando que resulta totalmente incongruente que BBVA le descuento de su mesada pensional una cuota amortizadora de un crédito que no he disfrutado y que en términos reales no ha llegado a sus manos y que no me ha permitido verificar la forma como supuestamente sacaron de

su cuenta bancaria 1.700.000 por concepto de un desconocido y que contraviene la acción de protección al consumidor Art. 57 y 58 de la Ley 1480 de 2001 y Arts. 24 de la Ley 1564 del C.G.P., señalando que a pesar de los múltiples requerimientos que ha hecho al banco BBVA y a su filial SUMAS Y SOLUCIONES S.A., como es su derecho en su calidad de cuenta habiente le han negado dentro del debido proceso o más claramente le han vulnerado el derecho de acceder al registro fílmico del único retiro que supuestamente se hizo de su cuenta 833000110 en un cajero de Servibanca en 1 Central de Abastos Corabastos

Manifestando que en el caso Sub-judice el Banco BBVA, SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S., incluso dentro del contradictorio la RED de CAJEROS SERVIBANCA, están obligadas legal y constitucionalmente dentro del debido proceso funcional de los mismos entregar al cuenta habiente todos los documentos, pruebas, Registro fílmico de cuando se solicita el susodicho crédito y también el registro fílmico de quien hizo el retiro de la cuestionada suma de dinero en un cajero SERVIBANCA de la Central de Abastos de Bogotá, infringiendo el derecho sustancial de la cuenta bancaria que ha depositado su confianza, razón más que suficiente para que se tutele su derecho al debido proceso, pues considera que cumple a cabalidad con el principio de subsidiariedad para dar trámite a su acción constitucional.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: CARMEN ROSA CIFUENTES.

Entidad Accionada: SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S.,
BANCO BBVA- RED CAJEROS SERVIBANCA

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de su derecho fundamental del debido proceso.

CONTESTACION DE SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S:

Dijo que, en el sistema se registra la obligación No. 91.320 la cual fue

solicitada por \$1.700.000 desembolsada en Noviembre del 2019, como un giro masivo en el Banco BBVA no como un retiro de tarjeta debito como lo indica la titular, señalando que el crédito solicitado es descontado directamente de la pensión, ya que es un crédito de libranza, manifestando que no son socios de la entidad Bancaria BBVA, y el desembolso se realizó como un giro masivo ya que poseen cuentas con esta entidad, el descuento pactado por el crédito lo realiza es directamente la Pagaduría, en este caso Colpensiones. es decir que se gira un suma de dinero al nombre y número de cédula del titular y esta se debe acercar a cualquier sucursal del BBVA llevando la cédula original y copia de la misma para que pueda realizar el retiro, es decir que no realizan ninguna transferencia o consignación a la cuenta de la Señora Cifuentes, que el descuento que registra en el desprendible de pago obedece al crédito solicitado y la deducción la realiza en la pagaduría, que no les consta lo manifestado frente a que *“ha radicado múltiples requerimientos al Banco BBVA”* ya que desconocen estas peticiones y no las anexa a la presente acción de tutela, aduciendo que, que la única petición que la accionante radicó fue en Noviembre del 2021, la cual fue contestada enviándole los soportes que registran en el sistema, aclarando que se realizó como un giro masivo no una transferencia a la cuenta para que lo pudiera retirar con tarjeta débito, indicando, que la señora Cifuentes manifiesta una vulneración al Debido proceso, pasados seis meses después de la respuesta de petición por parte de la entidad, sin embargo, esta no indicó que solicitaba el soporte del Banco donde se verificará la identidad.

Igualmente, que era importante resaltar que la señora Rivera efectivamente radicó derecho de petición en noviembre del 2021 y la presente acción de tutela fue radicada en mayo del 2022, es decir que la accionante espero seis meses, para deducir que esta entidad se encontraba presuntamente violando el Derecho de petición y una presunta vulneración al debido proceso.

BANCO BBVA: dice que, que la señora CARMEN ROSA CIFUENTES, no es cliente de BBVA y, por ende, no tiene ni créditos ni cuentas corrientes o de ahorros con la entidad, lo que significa que no es por conducta de la entidad se le están descontando dineros de la mesada pensional, indicando que la cuenta de donde se realizó el cargo objetado que se menciona en la tutela, no es de titularidad de la accionante sino de la

firma SUMAS Y SOLUCIONES SAS., aseverando que le desembolsaron un crédito por medio de BBVA, el cual en efecto el Banco débito de la cuenta de SUMAS Y SOLUCIONES S.A.S. con destino a una persona identificada como la señora CARMEN ROSA, solicitando que deniegue el amparo deprecado, al menos en lo que a la entidad concierne, por inexistencia de violación a los derechos fundamentales de la accionante.

RESPUESTA DE SERVIBANCA S.A.: Adujó puntualmente que, es un sistema de pago de bajo valor y pone a disposición de los tarjetahabientes su Red de Cajeros SERVIBANCA, conforme las disposiciones legales vigentes, sirviendo de canal entre el titular de la tarjeta y el Banco emisor de la tarjeta, entidad ésta última con quien el tarjetahabiente o usuario establece su vínculo contractual, señalando que revisados los hechos que dan lugar a la presente acción, no encuentran que se haya violado por parte de esa entidad derecho fundamental alguno, para que el accionante haya escogido la vía de Acción de tutela en procura de sus intereses patrimoniales.

De la misma manera, informaban que, efectuadas las verificaciones correspondientes, evidenciamos que en el escrito de tutela remitido por la señora Carmen Rosa no se relacionó el número de la tarjeta con la cual manifiesta se efectuó la transacción objeto de su inconformidad, el día 13 de noviembre de 2019, en sus cajeros automáticos, indicando que con el objetivo de brindar una respuesta clara y completa tanto a la accionante como al despacho, se procedió nuevamente a remitir un correo electrónico reiterando que era necesario nos confirmara el número de la tarjeta para poder efectuar la validación de la transacción, sin que nuestra Entidad hubiera recibido respuesta alguna.

De igual manera manifestó que, no era posible para Servibanca pronunciarse en el presente asunto, por cuanto, como se evidencia la accionante no suministró la información requerida sobre la transacción objeto de la presente acción, datos sin los cuales nuestra la entidad no podía realizar las verificaciones correspondientes, toda vez que Servibanca no posee información sobre los titulares de las tarjetas, ni sobre cuentas de los tarjetahabientes, sino que únicamente cuenta con registros numéricos de las tarjetas que cursan en la Red de Cajeros, precisando que

en todo caso, la realización de las transacciones que se efectúan a través del sistema, son autorizadas por las entidades, a las que se le suministra la información que corresponda y quienes tienen a su cargo el monitoreo de las operaciones, solicitando se le desvincule del presente amparo, en razón a que no ha existido la vulneración de ningún derecho fundamental de la accionante, además, que su pretensión se encuentra relacionada con intereses económicos lo cual no puede ser objeto de pronunciamiento por parte del Juez de tutela, adicional a que en el presente asunto no se atiende lo prescrito sobre la inmediatez de este tipo de acciones, por cuanto según indica la accionante se trata de una transacción del año 2019.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que la actora solicita la protección del derecho fundamental que invoca, solicitando se ordene a las entidades bancarias y conexas las pruebas fehacientes, fílmicas y probatorias de la creación y/o solicitud de crédito, firma de pagare, libranza o título valor mediante la cual adquirió la obligación crediticia, y se le otorgue indemnización por el daño emergente que se le causó, lo cual fue replicado por el BANCO BBVA y SERVIBANCA, en los términos esbozados en las contestaciones dadas al presente amparo.

Primeramente, este despacho judicial entrará a analizar si en el presente caso se encuentran acreditados los requerimientos de procedibilidad del presente amparo constitucional, esto es, subsidiariedad e inmediatez, con miras a establecer si procede un estudio de fondo frente a lo petitionado por el accionante.

En primer lugar, en cuanto requisito de subsidiariedad, se tiene que la accionante, pese a que el insuceso ocurrió en el año 2019, tiene otros medios de defensa judicial, esto es, puede acudir directamente ante la Superintendencia Bancaria y elevar la correspondiente queja frente a las entidades que indica le vulneran sus derechos, sin que a la fecha haya acudido ante la autoridad respectiva, pues se debe tener en cuenta para el presente asunto, que no estamos frente un perjuicio irremediable, para que se proceda de manera inmediata a garantizar los derechos fundamentales que declara le están siendo conculcados.

En cuanto al segundo requisito, esto es, el de inmediatez, tenemos que la accionante indica en el escrito de tutela que le sustrajeron la suma \$ 1.700.000.00, con tarjeta Débito, por persona desconocida el día 13-11-2019; radicando la presente acción de tutela el 5 de mayo del presente año, esto es, hace más de 2 años, quiere ello significar que el tutelante no acudió al presente amparo dentro de un término razonable conforme lo ha sostenido la Corte Constitucional a partir de la ocurrencia de los hechos que daban lugar a la supuesta amenaza o

transgresión de los derechos fundamentales invocados, razón más que suficiente para denegar el presente amparo.

En efecto, ha sostenido la Corte Constitucional en sentencia SU 961 de 1999, dispuso:

*“si la acción de tutela persigue la protección inmediata de los derechos fundamentales, su ejercicio implica el deber correlativo de instaurar en tiempo oportuno, pues si la inactividad del accionante para acudir a las acciones ordinarias cuando éstas resultan eficaces a la protección de los derechos conculcados, impide la concesión del amparo, de igual modo **el silencio para interponer la acción durante un término prudencial conduce a que se niegue, pues la falta de ejercicio, en oportunidad, de los instrumentos establecidos en la ley para el reconocimiento de los derechos, no puede alegarse en beneficio propio.**”* (negrillas fuera del texto).,

Aunado a ello, observa el despacho que lo pretendido por la accionante a través del presente amparo, frente al primer punto, esto es, *“Que se requiera a las entidades bancarias y conexas las pruebas fehacientes, fílmicas y probatorias de la creación y/o solicitud de crédito, firma de pagare, libranza o título valor mediante el cual la señora CARMEN ROSA CIFUENTES adquirió la obligación crediticia”*, no existe ninguna petición anexa al escrito de tutela en la que solicite tal información dirigida y radicada ante las entidades convocadas para inferir que se le esté conculcando algún derecho a la aquí demandante, sino por el contrario brilla por su ausencia, toda vez que no se puede olvidar lo dilucidado por la Corte Constitucional, que resaltó: *“... La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. **Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación***

constitucional de responder. Sent T - 997 de 2005. (Negrillas fuera del texto).

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta que, conforme a lo dicho, resulta menester denegar el amparo deprecado.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: DENEGAR la acción de tutela invocada por la señora CARMEN ROSA CIFUENTES, en virtud a lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ALVARO MEDINA ABRIL
JUEZ