

Radicación No. 110014003007-2022-00707-00

Accionante: ÓSCAR A. MONTOYA.

Accionada: BANCOLOMBIA S.A.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C. veintidós de julio de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por el señor ÓSCAR A. MONTOYA, contra a BANCOLOMBIA S.A,

1. ANTECEDENTE

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

Narra en síntesis que, que lleva un proceso contra la Entidad Financiera Bancolombia S.A, con quien tiene un descontento, desde el paso mes de marzo de 2022, toda vez que se vino presentando una clase de movimientos no autorizados por el, ampliando las cuotas sobre la deuda total de uno de sus plásticos a los cuales siempre se ha negado, a pesar de ello, el banco ha aprobado este, con lo que se le dio solución, comprando la cartera de la deuda de este plástico para resarcir el malentendido indicando que con el tiempo una tarjeta que tiene de cupo total 10.000.000 COP y hasta un extra de máximo el 10%, tuvo una deuda superior a los 13.000.000 por una supuesta comunicación entre la Entidad Financiera y Datacrédito, acusando que este último maneja un sistema llamado “Acierta”, entre las partes han decidido sin mi consentimiento y autorización subir el cupo de este plástico, cabe resaltar que este cupo adicional fue usado por compras que se realizaron no por conocimiento del mismo, si no por compras que

quedaron en cola y al ver este cupo adicional fueron aprobadas, por lo que con este proceso se tuvo que pasar por varias personas quienes le atendieron a través de la línea de atención al cliente, de esa Entidad, para el pasado 26 de marzo se realizaron varias compras como fraudes, por lo que ese mismo día tuvo dos (2) comunicaciones con el banco en la que se le mencionó que si hubo fraude, que ha sido interno, y que sus datos fueron cambiados para no recibir estas alertas de compras las cuales llegan al móvil registrado en el banco, por lo que teniendo en cuenta que llevan en este proceso al menos 103 días, de moras en sus pagos por la pésima gestión que el banco lleva con sus clientes, se siente estafado y literalmente robado porque se están llevando a cabo movimientos no solicitados por él, que el pasado viernes diecisiete (17) de junio tuvo conocimiento de que la llamada que ha venido solicitando para oír la parte anteriormente redactada donde le dan a conocer una falta de seguridad del banco, la debo solicitar directamente yendo a una oficina, laboral que he intentado hacer tres (3) veces, pero lamentablemente el tiempo de espera para ser atendido es mayor a una hora, es lamentablemente que no haya una gestión más ágil.

Igualmente, señala que no ha podido realizar sus pagos mensuales de póliza de vida y póliza de mascota que tiene por débito automático al operador SURA, en este momento lamentablemente no está cubierto y se encuentra a merced de cualquier calamidad, lo que le afecta a nivel personal, familiar, económica entre otros, en este momento se encuentra totalmente delicada, el atropello que el banco ha tenido él, le ha obligado a tener que recurrir a hacer muchos cambios, por la preocupación de impedir que esta Entidad le realice los débitos de las cuotas mensuales de sus plásticos las cuales le ha negado a pagar..

Igualmente, señaló que infortunadamente le fue negado un crédito libre inversión de cerca de 80.000.000 COP el cual no pudo obtener por la deuda obligada que a la fecha tiene con el banco, ya que ha venido presentando fraudes de compras realizadas según la segunda llamada del día 26 de marzo de 2022, en donde se evidenció que estos fraudes han sido internos, así como también hubo modificación de datos para que las alertas que llegan por SMS (mensaje de texto), no llegarán a su móvil.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: ÓSCAR A. MONTOYA.

Entidad Accionada: BANCOLOMBIA S.A.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita el accionante el amparo de los derechos al trabajo, al buen nombre, a la libertad de expresión y el derecho a informar.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Refiere puntualmente, que en el trámite de la presente tutela el accionante no persigue la protección a derechos constitucionales fundamentales, por el contrario, pretende el apoyo del juez constitucional en la búsqueda de una condonación de deuda y reparación económica.

Igualmente, que las pretensiones del accionante a través de esta tutela no están encaminadas a obtener la protección de sus derechos fundamentales como mecanismo de defensa judicial, preferente y sumario, a lograr la solución de una situación de hecho creada por actos u omisiones que implican la transgresión o la amenaza de sus derechos fundamentales o como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, sino por el contrario, persigue una declaración de existencia de un derecho económico a su favor, sin haber probado que la falta de reconocimiento del mismo obedezca a una conducta ilegal, arbitraria, negligente o descuidada por parte de Bancolombia.

Asimismo, que la presente acción de tutela no reúne los requisitos establecidos por la ley y la jurisprudencia para que se utilice como subsidiaria, pues se está empleando como mecanismo alternativo de los medios judiciales ordinarios de defensa previstos por la legislación para resolver de fondo una litis propia de la jurisdicción ordinaria, que la procedencia de la acción de tutela, para eventos como el que nos ocupa, no se sujeta simplemente a pregonar, sin demostración, la vulneración de derechos, pues esta herramienta constitucional no puede ser utilizada como un medio judicial alternativo, adicional o complementario de los establecidos por la ley para la defensa de los derechos, pues con ella no se busca reemplazar los procesos ordinarios o especiales y, menos aún, desconocer

los mecanismos dispuestos al interior de estos procesos para controvertir las decisiones que se adopten, señalando que no puede ser aceptable por parte del Despacho el hecho que el accionante escoja a su arbitrio el medio que considere más expedito para ventilar cualquier disputa, ya que existen mecanismos legalmente previstos para cada litis y la acción constitucional de tutela tiene una clara finalidad y su procedencia está condicionada a la comprobación de afectación de derechos fundamentales, que no se concreta con la simple negativa de una entidad a acceder a las pretensiones que en determinado momento se exijan.

Por último, que Bancolombia no ha vulnerado los derechos fundamentales anunciados por el accionante, pero además que no se satisfacen los requisitos de procedibilidad, solicitando comedidamente se desestimen las pretensiones.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

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

ASPECTOS MATERIALES

La acción de tutela es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política, 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.

Se observa que el accionante busca con el presente amparo, se amparen sus, pues considera que el Banco convocado los lesiones por su actuar, lo cual fue replicado por la entidad bancaria en los términos esbozados en la contestación al presente amparo.

En este evento en particular, y tratándose la presente, como ya se indicó, de una acción de índole constitucional, caracterizada principalmente por su carácter residual y subsidiario, quiera decir ello, que su aplicación y procedencia tiene lugar en tanto que se trate de la vulneración de derechos fundamentales, para cuyo caso no existan otros medios judiciales para su defensa o que existiendo los mismos, no resulten idóneos para prevenir un perjuicio irremediable, ciertamente la misma, para este caso, se encuentra llamada al fracaso, pues es lo cierto que conforme se desprende de los hechos que la fundamentan, la réplica esbozada por el accionante, se encuentra erigida propiamente contra la conducta que le endilga a la entidad bancaria.

Para el presente caso, tiénese claro que la legislación ha establecido los medios de defensa a los cuales puede recurrir el aquí demandante, pues si considera que la entidad de manera arbitraria toma decisiones que van en su contra de las cuales no se encuentre de acuerdo con las mismas o viene incumpliendo con lo que se estableció en el contrato que firmó para la prestación de servicios o incumple alguna norma, usted tiene derecho a reportarlo y presentar su inconformidad directamente el banco, el defensor del cliente y la Superintendencia Financiera de Colombia, pero no a través de la acción de tutela, esto es, tiene a su disposición los mecanismos respectivos para la defensa de los derechos que considera le fueron desconocidos, para discutir las razones fácticas y jurídicas a que haya lugar, aspecto que de suyo, como se viene diciendo, implica la improcedencia del amparo deprecado, al tenor de la normatividad que rige este especial y particular medio judicial, pues no fue instituido el mismo para reemplazar las vías ordinarias; además que, en igual medida sea menester destacar, de ninguna forma se observa la ocurrencia de un perjuicio

irremediable, que eventualmente lleve a pensar en la procedencia de la tutela.

En este sentido, ha remarcado la Corte Constitucional en sentencia SU-111 de 2003, “[l]a acción de tutela procede, a título subsidiario, cuando la protección judicial del derecho fundamental no puede plantearse, de manera idónea y eficaz, a través de un medio judicial ordinario y, en este sentido, los medios judiciales ordinarios, tienen preferencia sobre la acción de tutela. Cuando ello ocurre, la tutela se reserva para un momento ulterior. En efecto, si por acción u omisión el Juez incurre en una vía de hecho, la defensa de los derechos fundamentales, no queda expósita, pues, aquí la tutela recupera su virtud tuitiva. Finalmente, la mencionada acción, procede, como mecanismo transitorio, así exista un medio judicial ordinario, cuando ello sea necesario para evitar un perjuicio irremediable.

Sin embargo, si existiendo el medio judicial, el interesado deja de acudir a él y, además, pudiendo evitarlo, permite que su acción caduque, no podrá más tarde apelar a la acción de tutela para exigir el reconocimiento o respeto de un derecho suyo. En este caso, tampoco la acción de tutela podría hacerse valer como mecanismo transitorio, pues esta modalidad procesal se subordina a un medio judicial ordinario que sirva de cauce para resolver de manera definitiva el agravio o lesión constitucional”.

Así las cosas, tenemos al tener otros mecanismo y al no observarse perjuicio irremediable, sin lugar a dudas no se puede perder de vista la regla general, esto es, que la acción de tutela como institución creada por el constituyente para obtener la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, no procede, cuando ya en la legislación positiva existen medios de defensa judicial, toda vez que como lo ha dicho la Corte Constitucional, la acción de tutela no fue creada para constituirse en una instancia adicional o alternativa a la que corresponde al juez natural, pues ello sería inmiscuirse en la órbita funcional del mismo.

Así entonces, y teniendo en cuenta lo aquí esgrimido, es lo cierto que debe desestimarse el amparo aquí formulado, frente al debido proceso, y defensa, como el derecho a la igualdad.

3. DECISION

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

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela invocada por el accionante ÓSCAR A. MONTOYA, en virtud a lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: DISPONER la notificación de lo acá resuelto a las partes involucradas a través del medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMITASE lo actuado a la H. Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el art. 31 del Decreto 2591 de 1991 para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ALVARO MEDINA ABRIL
JUEZ