



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN

Veintidós (22) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso	Acción de Tutela No. 0018
Accionante	ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID
Accionado	BANCOLOMBIA S.A
Radicado	05001-40-03-007-2023-01728-00
Procedencia	Reparto
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia No. 0018 de 2024
Temas y Subtemas	Derecho de petición Derecho al Mínimo Vital
Decisión	Declara improcedente por HECHO SUPERADO amparo al derecho fundamental de petición NIEGA tutela frente a derecho al mínimo vital

Dentro de los términos legales, procede el Juzgado a proferir sentencia en el presente trámite de tutela invocado por la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID en contra de BANCOLOMBIA S.A. por la presunta vulneración a los derechos fundamentales de petición y mínimo vital que presuntamente están siendo vulnerados.

1. ANTECEDENTES

1.1 La pretensión constitucional y sus fundamentos fácticos

En resumen, la señora Ana Patricia, afirmó que existe una violación a sus derechos fundamentales en razón al manejo que se le ha dado a su cuenta de ahorros Bancolombia, dado que dicha entidad le tiene retenido todo el dinero que estaba en su cuenta de ahorros, amenazando su mínimo vital y el de su familia, ya que es el único sustento que tiene y necesita de ese dinero con urgencia.

Indicó que Bancolombia se burla de ella, puesto que le indican que los dineros están, pero no se los pueden entregar. Además, dan una respuesta y luego se retractan buscando evadir la devolución.

Refirió que Bancolombia en julio de 2021, decidió retener los dineros como sanción a una orden que hasta la fecha no se le ha aclarado. En la última

respuesta refiere que estos fondos corresponden a transacciones rechazadas, donde los dineros habían sido retirados por ella misma, y por los valores de \$1.470.000, \$2.320.000, \$1.080.000, donde la intención de Bancolombia es no devolver dichos dineros.

Conforme a lo anterior, solicitó el amparo constitucional con el fin de que se ordene la devolución de ese dinero.

1.2 Actuación del Despacho

La solicitud de tutela fue admitida mediante providencia de fecha 11 de enero de 2024 en favor de la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID en contra de BANCOLOMBIA S.A. En dicho auto se ordenó la vinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

A la accionada y vinculada, se les concedió el término de dos (2) días para que ejercieran su derecho de defensa, notificación que consta del expediente de tutela.

1.3 Contestación de las accionadas

La **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, en resumen, indicó que luego de revisadas las herramientas SOLIP Y SMART SUPERVISIÓN encontró un antecedente que se refiere a los hechos narrados, radicado 171688500795175283, en contra de BANCOLOMBIA S.A.

Refirió que la función de la SFC respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros es "tramitar" las quejas, de tal manera que la atención y resolución de las mismas queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida en que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores.

Insistió que la entidad vigilada es la obligada legalmente para atender el reclamo presentado por el consumidor financiero y conviene tener presente que no es posible para es Superintendencia en sede administrativa de queja, solicitar o requerir que la entidad financiera vigilada para resolver en uno u otro sentido la inconformidad del consumidor, por cuanto dicha facultad recae precisamente en la prestadora del producto o servicio.

La Superintendencia Financiera de Colombia tiene funciones de supervisión encaminadas a identificar, corregir y prevenir las causas generadoras del daño al consumidor financiero y para actuar sobre los mecanismos de atención y resolución de las quejas de las entidades vigiladas, generando que estos sean idóneos y otorguen respuestas claras, oportunas y completas mediante una labor conjunta y no individual, buscando impactar a través de aquella a todos los consumidores, independientemente de la favorabilidad en su resolución.

Expresó que verificada esta herramienta Smartsupervision, evidenció que la ahora accionante radicó una queja contra la entidad Bancolombia y frente a la misma se encontró que la respuesta emitida por la entidad no aborda en su totalidad los asuntos o aspectos mencionados por la consumidora Financiera, razón por la cual con oficio No. 2024002907-000 del 11 de enero de 2024, la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones de supervisión establecidas en el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, solicitó a la entidad bancaria rendir las explicaciones del caso, otorgándole un término para contestar hasta el 18 de enero del 2024, el cual tiene el carácter de improrrogable.

Señaló que no es responsable del quebrantamiento de los derechos fundamentales invocados por la parte accionante, por ello, la solicitud de amparo es improcedente al no ser es autoridad administrativa la responsable de la conducta que originó el daño.

En virtud de lo anterior, es dable concluir que la Superintendencia Financiera de Colombia no está legitimada en la causa por pasiva, pues no existe acción u omisión alguna de esta Entidad que haya conllevado a la merma de los derechos del accionante, además el cuestionamiento radica sobre BANCOLOMBIA no respecto de la SFC.

Por lo expuesto, solicitó se desvincule y niegue la presente solicitud de amparo en lo que respecta a la Superintendencia Financiera de Colombia.

BANCOLOMBIA S.A. en resumen, manifestó que realizadas las actividades de validación pudo verificar que:

1. El día 29 de noviembre de 2023 Bancolombia S.A. procedió a dar respuesta con radicado número 8013996578 al correo svrltda@hotmail.com

con ocasión a la reclamación realizada por la señora Ana Patricia Tobón Cadavid.

En dicha reclamación, la accionante solicitó aclaración de unos débitos que se realizaron desde su cuenta de ahorros terminada en 0898 bajo el concepto de "DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA".

Bancolombia S.A. informó que las transacciones "DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA" correspondieron a tres retiros realizados del 12 al 14 de julio de 2021 en la Sucursal Avenida Junín por los valores de \$1,080,000.00, \$2,320,000.00 y 1,470,000.00 los cuales no fueron debitados en el momento de los retiros por lo que, el sistema fue debitando de acuerdo con el saldo que ingresaba para cubrir la cuenta por cobrar; es decir, dichos retiros no fueron debitados inmediatamente de la cuenta y por ello Bancolombia S.A. comenzó a debitar automáticamente de la cuenta de ahorros cada vez que ingresaba dinero, para poder cubrir la deuda pendiente.

Aclaró que, Bancolombia S.A. tiene la facultad de realizar débitos a las cuentas de ahorros de sus clientes según el capítulo tercero, artículo quinto denominado "cargo a la cuenta de ahorro" del reglamento de cuenta de ahorros, el cual es aceptado por los clientes al momento de la vinculación con Bancolombia S.A.

2. El 05 de diciembre del 2023 Bancolombia S.A. procedió a dar respuesta con radicado número 8014062928 al correo electrónico svrltda@hotmail.com con ocasión a la reclamación de la señora Ana Patricia Tobón Cadavid.

En la respuesta, se le informó nuevamente a la accionante que los débitos marcados como "DÉBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA" corresponden a los retiros que no se descontaron de inmediato, y el sistema los fue debitando a medida que ingresaba dinero a la cuenta de la accionante para cubrir la deuda acumulada.

3. El día 11 de diciembre de 2023 Bancolombia S.A. procedió a dar respuesta con radicado número 8014333163 al correo electrónico svrltda@hotmail.com con ocasión a la reclamación realizada por la señora Ana Patricia Tobón Cadavid.

En la respuesta, Bancolombia S.A. le informó a la señora Ana Patricia Tobón Cadavid que las transacciones de las que previamente solicitó información se realizaron en la oficina 006 - avenida Junín, según el detalle del débito presentó un bloqueo en la cuenta y según esto se autorizó el débito de la cuenta.

Aclaró que los débitos no correspondieron a retiros realizados por la titular de la cuenta, la señora Ana Patricia Tobón Cadavid; sino, por un bloqueo a causa de un embargo y por tal motivo se autorizó el débito de la cuenta.

En resumen, los débitos de los cuales se solicitó información no fueron retiros que la accionante haya realizado voluntariamente. En cambio, ocurrieron debido a un bloqueo en la cuenta a raíz de un embargo que a la fecha se encuentra activo.

4. El día 19 de diciembre de 2023 el Defensor del Consumidor emitió concepto desfavorable a la solicitud que la señora Ana Patricia Tobón Cadavid elevó ante la mencionada entidad bajo el radicado número 1000151293, donde le expresó que:

"Atendiendo a la solicitud de información por desconocimiento de movimientos en la cuenta de ahorros, se le informó que, al hacer el análisis la defensoría del consumidor financiero no encontró que se pudieran afectar los términos y condiciones bajo los que las partes decidieron contratar, esto es, por adhesión. Advirtiéndole que Bancolombia S.A. se encuentra en la facultad de realizar débitos a la cuenta de ahorros de sus clientes, según lo dispuesto por el capítulo tercero, artículo quinto del reglamento de cuenta de ahorros, el cual es conocido y aceptado por cada uno de los clientes al momento de la vinculación con Bancolombia S.A."

5. En los diferentes derechos de petición que la señora Ana Patricia Tobón Cadavid allegó a Bancolombia S.A. solicitó información con respecto al por qué se le debitaron tales sumas de dinero y a qué hacían referencia los débitos denominados "DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA.

Por lo cual, se hace necesario aclarar que tal denominación se refiere al débito que previamente fue rechazado y por tanto no pudo ser descontado de su cuenta de ahorros, por lo que al recibir dinero en la cuenta de ahorros ya sea

por consignaciones o transferencias, esa suma de dinero es debitada automáticamente por la entidad a la que le adeuda.

De manera que, al debitar el dinero de la cuenta de ahorros no aparece como tal el nombre o la denominación de la entidad de realizó el embargo, debido a que cuando dicha entidad intentó debitar el dinero de la cuenta de ahorros por primera vez no le fue posible, así que aparece la denominación "DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA" porque fue lo que precisamente le sucedió a la entidad al momento de intentar debitar el dinero.

Indicó que Bancolombia S.A. no tiene dentro de sus funciones determinar cuál de las entidades mencionadas (UGPP y CISA) es la responsable de los débitos, sino que se limita a autorizar los débitos por causa de embargos, por la facultad que el cliente le ha concedido al momento de su vinculación con la Entidad.

Frente a la presunta vulneración al derecho fundamental al mínimo vital, refirió que no se avizora ningún comportamiento inusual de Bancolombia S.A. y que atente contra el derecho mencionado, debido a que, en ningún momento el actuar de Bancolombia S.A. le impidió al accionante el acceso a condiciones dignas de vida, ni se le privó de recursos destinados a la financiación de sus necesidades básicas; por cuanto que Bancolombia S.A. actuó conforme a los parámetros del reglamento de cuenta de ahorro debidamente suscrito por los clientes al momento de vincularse con la Entidad.

6. El 12 de enero de 2024 Bancolombia S.A. procedió a dar respuesta con radicado número 8014373351 al correo electrónico svrltda@hotmail.com con ocasión a la reclamación realizada por la señora Ana Patricia Tobón Cadavid.

En la respuesta, Bancolombia S.A. nuevamente le informó a la señora Ana Patricia Tobón Cadavid que las transacciones de las que previamente solicitó información se realizaron en la oficina 006 - avenida Junín, según el detalle del débito presentó un bloqueo en la cuenta y según esto se autorizó el débito de la cuenta.

Nuevamente se le aclaró que, los débitos no correspondieron a retiros realizados por la titular de la cuenta, la señora Ana Patricia Tobón Cadavid; sino, por un bloqueo a causa de un embargo.

7. Conforme a lo anterior, es claro que Bancolombia S.A ha superado el hecho que dio lugar a la presente acción de tutela.

Refirió sobre la improcedencia de la acción de tutela, al configurarse un hecho superado, dado que BANCOLOMBIA S.A. ha dado cumplimiento a lo solicitado por la accionante con una respuesta de fondo, por ello, solicitó desestimar las pretensiones frente a Bancolombia S.A.

En una nueva comunicación remitida por Bancolombia, da alcance a la respuesta antes dada, y señaló que, una vez realizadas las actividades de validación por las áreas correspondientes, constató que:

Respecto a la información que requirió la señora Ana Patricia Tobón Cadavid en cuanto a la aclaración de quién autorizó los débitos aplicados en la cuenta de ahorros terminada en 0898 los días 12, 13 y 14 de julio de 2021 en la sucursal Avenida Junín por valores de \$1,080,000.00; \$2,320,000.00 y 1,470,000.00 debido a que no entendía por qué estos dineros fueron descontados de su cuenta, se le dio alcance a la respuesta del derecho de petición el día 17 de enero de 2024 con el propósito de darle una mayor claridad al cliente; por lo que se le aclaró que para las fechas mencionadas la señora Ana Patricia Tobón Cadavid se presentó en la sucursal física Avenida Junín donde solicitó retiro de efectivo en la cuenta de ahorros sin tarjeta débito, lo anterior debido a que la accionante tenía una reclamación activa con seguridad bancaria por posible fraude con la tarjeta, y por tal motivo la señora Ana Patricia Tobón Cadavid bloqueó tanto la tarjeta como la cuenta.

En la oficina las asesoras, para hacer posible los retiros que la accionante requería, le realizaron el proceso de biometría el cual consiste en la autenticación de los datos por medio de cotejo con huella dactilar, la cual es validada con la base de datos de la Registraduría, y para los tres retiros en cuestión el resultado de dicho proceso fue exitoso, es decir, que coincidía con el titular de la cuenta.

Por eso, se le entregó el dinero en caja por medio de nota débito, con el fin de que solo pudiera retirar con la certeza de que no lo hiciera nadie más aparte de la señora Ana Patricia Tobón Cadavid por motivo de todos los eventos que presentó.

Por lo tanto, los débitos por los que la accionante solicitaba información aparecían bajo el concepto de DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA debido a que la cuenta tenía el bloqueo que la misma accionante había solicitado, por lo que, el sistema no debitó de manera exitosa el dinero, pero este sí le fue entregado en efectivo en la sucursal, por eso se generó una cuenta por cobrar que, el sistema de manera automática fue recuperando.

Por lo anterior, es que en la respuesta que se envió previamente se mencionó que no eran retiros realizados por la señora Ana Patricia Pabón Cadavid, refiriéndose a los débitos automáticos del sistema los cuales corresponden a la recuperación de estos recursos que ya le habían sido entregados en la oficina.

Es decir que, en las respuestas a los derechos de petición previamente allegados a la accionante, tal cómo se evidenció en los anexos que fueron enviados al juzgado junto con la contestación de la tutela, Bancolombia S.A. le informó en repetidas ocasiones a la accionante que, los dineros por los cuales estaba realizando el reclamo, fueron retirados por ella misma, pero no fueron debitados en el momento acorde con el bloqueo que ella misma solicitó.

Con lo anterior, BANCOLOMBIA S.A. ha dado cumplimiento a lo solicitado por el accionante con una respuesta de fondo, por ello, solicitó declarar improcedente la acción de tutela, dada la presencia de un hecho superado.

1.4 Pruebas

Aportadas por la accionante

- Documento de identidad
- Comunicación de fecha 29 de noviembre de 2023 emitida por Bancolombia
- Comunicación de fecha 5 de diciembre de 2023 emitida por Bancolombia
- Comunicación de fecha 11 de diciembre de 2023 emitida por Bancolombia
- Extractos bancarios

Aportadas por Superintendencia Financiera

- Requerimiento Bancolombia

Aportadas por Bancolombia

- Certificado de existencia y representación legal
- Comunicación de fecha 29 de noviembre de 2023 emitida por Bancolombia, con constancia de envío.
- Comunicación de fecha 5 de diciembre de 2023 emitida por Bancolombia, con constancia de envío.
- Comunicación de fecha 11 de diciembre de 2023 emitida por Bancolombia, con constancia de envío.
- Comunicación de fecha 12 de enero de 2024 emitida por Bancolombia, con constancia de envío.
- Comunicación de fecha 17 de enero de 2024 emitida por Bancolombia, con constancia de envío.
- Extractos bancarios
- Comunicación medida cautelar en proceso de cobro coactivo
- Respuesta a defensoría consumidor financiero

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS

2.1 Competencia

En virtud de lo previsto en los artículos 86 de la Constitución Política, 1 y 37 del Decreto 2591 de 1991, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela y el reparto de la misma se ajustó a las reglas contenidas en el Decreto 333 del 6 de abril de 2021 del Ministerio de Justicia y del Derecho.

2.2 Problema Jurídico

En el presente caso, el Despacho analizará si los derechos fundamentales invocados por la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID se encuentra vulnerados por el BANCOLOMBIA, al descontarse unos dineros de su cuenta bancaria, los cuales fueron debitados para cubrir unas obligaciones que se encuentran pendientes.

Para el efecto se analizarán los aspectos generales de la acción de tutela y el debido proceso y derecho al mínimo vital.

2.2.1 Aspectos generales de la acción de tutela

La Constitución Política de 1991, instituyó en el artículo 86, la acción de tutela como un mecanismo de garantía de los derechos constitucionales fundamentales. En virtud de este mecanismo, es procedente la aplicación directa de las normas que los consagran por parte de los jueces de la República, siempre que el afectado solicite la protección inmediata de estos derechos vulnerados por la acción o la omisión de una autoridad pública o de los particulares en los eventos expresamente establecidos en dicha norma y que no se disponga de otro recurso judicial para su defensa, salvo que existiendo este se le utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable caracterizado por la gravedad, la inminencia y la urgencia en la protección.

La procedencia de este recurso constitucional exige entonces la concurrencia de los siguientes presupuestos: 1) que se trate de derechos fundamentales; 2) que exista una violación o amenaza originada en una conducta positiva o negativa de una autoridad pública o de un particular, en los eventos expresamente autorizados y; 3) que el afectado no disponga de otro recurso judicial para el restablecimiento de esos derechos.

2.2.2 El derecho fundamental de petición

La Constitución Política de 1991, en el artículo 23, consagró el derecho de petición, con carácter de derecho fundamental así: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.

Por su parte, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, en su artículo 13 indicó: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."*

En sentencia T-1234 de 2008 se alude a la jurisprudencia de la Corte en relación al derecho de petición así¹:

"Al precisar el sentido y el alcance del derecho de petición, la jurisprudencia constitucional, tal como se sintetizó en la Sentencia T-574 de 2007, ha establecido que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, al menos, con los siguientes requisitos: i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario.

En esa sentencia se hizo el recuento de los supuestos fácticos mínimos de este derecho, tal como habían sido expuestos en la sentencia T-377 de 2000:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. (...)"

La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo².

Es necesario tener presente, que si bien es cierto el derecho de petición debe ser resuelto en el término establecido por la ley, también debe predicarse de su contenido, la respuesta concreta que satisfaga al usuario, no siendo

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-1234 del 10 de diciembre de 2008. M. P. Rodrigo Escobar Gil

² Corte Constitucional. Sentencia T-161 de 2011. M. P. Humberto Antonio Sierra Porto.

suficiente la contestación de manera oportuna; al respecto ha manifestado la Corte:

"En ese orden de ideas, ni el silencio ni una respuesta vaga e imprecisa, pueden satisfacer el derecho de petición, ya que no definen ni material ni substancialmente la solicitud del ciudadano. En este sentido la Corte ha sido enfática al resaltar que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición, sino que la contestación de la administración debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrados en el artículo 2º de la Constitución". (Confrontar T- 395 de 1998, M. P: Alejandro Martínez Caballero).

2.2.3 Derecho al mínimo vital como prerrogativa del Estado Social de Derecho.

Con relación al mínimo vital, la Corte Constitucional en Sentencia T- 144 de 2021³, indicó:

"60. La jurisprudencia constitucional ha señalado que el derecho al mínimo vital se deriva de los principios de Estado Social de derecho, dignidad humana y solidaridad, en concordancia con los derechos fundamentales a la vida, a la integridad personal y a la igualdad[54].

61. Para la Corte, esta garantía constitucional adquiere gran relevancia en «situaciones humanas límites, relativas a la extrema pobreza y la indigencia, cuando frente a las necesidades más elementales y humanas, el Estado y la sociedad no responden de manera congruente»[55].

62. Así, desde la sentencia SU-995 de 1999, esta corporación reconoce el mínimo vital como un derecho fundamental ligado a la dignidad humana. En esa oportunidad, la Corte manifestó que «la idea de un mínimo de condiciones decorosas de vida (...), no va ligada sólo con una valoración numérica de las necesidades biológicas (...) para subsistir, sino con la apreciación material del valor de su trabajo, de las circunstancias propias de cada individuo, y del respeto por sus particulares condiciones de vida» [56].

63. Esta corporación ha señalado que el derecho al mínimo vital tiene dos dimensiones:

(i) La positiva, que presupone que el Estado y en algunas ocasiones los particulares, cuando se reúnen las condiciones establecidas, «están obligados a suministrar a la persona que se encuentra en una situación en la cual ella misma no se puede desempeñar autónomamente y que compromete las condiciones materiales de su

³ Sentencia T-144 de 2021. M.p. Cristina pardo schlesinger

existencia, las prestaciones necesarias e indispensables para sobrevivir dignamente y evitar su degradación o aniquilamiento como ser humano»[57].

(ii) La negativa, como un límite que no puede ser traspasado por el Estado, en materia de disposición de los recursos materiales que la persona necesita para llevar una existencia digna[58]. En palabras de la Corte:

«El Estado debe asegurar, en primer lugar, las condiciones para que las personas, de manera autónoma, puedan satisfacer sus requerimientos vitales y ello implica que, mientras no existan razones imperiosas, no puede el Estado restringir ese espacio de autonomía de manera que se comprometa esa posibilidad de las personas de asegurar por sí mismas sus medios de subsistencia»[59].

64. Así mismo, la jurisprudencia constitucional ha determinado los siguientes criterios como subreglas ligadas al mínimo vital. A saber:

«(i) Es un derecho que tiene un carácter móvil y multidimensional que no depende exclusivamente del análisis cuantitativo de ingresos y egresos de la persona.

(ii) Como herramienta de movilidad social, el mínimo vital debe ser entendido de manera dual, ya que además de ser una garantía frente a la preservación de la vida digna, se convierte en una medida de la justa aspiración que tienen todos los ciudadanos de vivir en mejores condiciones y de manera más cómoda.

(iii) En materia pensional, el mínimo vital no sólo resulta vulnerado por la falta de pago o por el retraso injustificado en la cancelación de las mesadas pensionales, sino también por el pago incompleto de la pensión, más cuando se trata de sujetos de especial protección constitucional.[60].

65. Es conclusión, el mínimo vital es un derecho fundamental intrínsecamente ligado a la dignidad humana. En esa medida, su protección y garantía «constituye una precondition para el ejercicio de los derechos y libertades constitucionales de la persona[61] y en una salvaguarda de las condiciones básicas de subsistencia, puesto que sin un ingreso adecuado a ese mínimo no es posible asumir los gastos más elementales, como los correspondientes a alimentación, salud, educación o vestuario»[62].”

3. EL CASO CONCRETO

Conforme fue solicitado por el señor ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID, esta pretende el amparo de sus derechos fundamentales, con el fin de que se ordene a BANCOLOMBIA S.A. hacer la devolución de unos dineros que le fueron desembolsados de su cuenta bancaria, los cuales fueron debitados para cubrir unas obligaciones que se encuentran pendientes.

Frente a dicha pretensión la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA dio respuesta a las pretensiones indicando que la función de esa entidad

respecto de las inconformidades radicadas por los consumidores financieros es tramitar las quejas, de tal manera que la atención y resolución de las mismas queda a cargo de las entidades vigiladas, en la medida en que son estas quienes prestan de forma directa el producto o servicio a los consumidores.

Bancolombia por su parte, acreditó que ha dado respuesta a la petición formulada por la señora Tobón Cadavid referente a la aclaración de unos débitos que se realizaron desde la cuenta de ahorros terminada en 0898 bajo el concepto de "DEBITO TRANSACCIÓN RECHAZADA".

Es de anotar que Bancolombia acreditó que dio respuesta a la aclaración en comunicaciones de fechas 29 de noviembre de 2023, 5 de diciembre de 2023, 11 de diciembre de 2023 y 12 de enero de 2024, y si bien dichas comunicaciones ofrecen confusión en razón a que en las fechas 29 de noviembre y 5 de diciembre de 2023, indican que corresponden a retiros realizados por la accionante, en comunicaciones de fechas 11 de diciembre de 2023, y 12 de enero de 2024, indican que no corresponden a retiros realizados por ella.

Pese a ello, en una nueva comunicación con fecha 17 de enero de 2024, que fue puesta en conocimiento de la accionante, Bancolombia procedió a dar alcance a las respuestas antes dadas y procedió a aclararlas, indicando que la accionante estuvo de manera presencial en la sucursal de la Avenida Junín solicitando el retiro de la cuenta de ahorros sin tarjeta debido, debido a que tenía una reclamación activa con seguridad bancaria por posible fraude con la tarjeta, razón por la cual la tarjeta y la cuenta estaba bloqueada. Pese a ello, y con el fin de hacer posible el retiro y luego de realizar el proceso de cotejo de huella biométrica se realizó la entrega de los dineros, en caja y se generó una nota débito.

Como el sistema no debito de manera exitosa el dinero, pero si fue entregado en efectivo en la sucursal, se generó una cuenta por cobrar que el sistema fue recuperando. De allí la razón indicar que: *"Por todo esto, es que, en la respuesta que te enviamos, mencionábamos que no eran retiros realizados por ti, refiriéndonos a los débitos automáticos del sistema los cuales corresponden a la recuperación de estos recursos que ya te habían sido entregados en la oficina."*

Tomando en cuenta lo anterior, estima el Despacho que contrario a lo afirmado por la accionante, en el presente caso, no se acredita la vulneración a los derechos fundamentales alegados por esta, dado que, conforme a la aclaración dada por Bancolombia al interior del trámite de tutela, los dineros que la accionante hoy reclama, si fueron entregados a la señora Tobón Cadavid en oficina de manera presencial con una nota débito, pero como no fue posible que el sistema hiciera el descuento de manera inmediata, en razón a la alerta de seguridad informada, se generó una cuenta por cobrar, donde el mismo sistema fue recuperando a medida que a la cuenta ingresara dinero.

Esta situación, fue informada de manera definitiva a la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID, en comunicación de fecha 17 de enero de 2024, la cual fue puesta en conocimiento de la tutelante a través del correo electrónico svrltda@hotmail.com.

Conforme con lo anterior, estima el Despacho que ha quedado restablecido el núcleo esencial del derecho de petición que se había vulnerado, entendido este como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos y que se traduce en la facultad que tiene toda persona de elevar ante las autoridades públicas y los particulares que presten un servicio público, solicitudes de carácter particular o general a fin de que estas den respuesta en un término específico.

Por tanto, ha de indicarse que, en el presente caso y en lo referente al derecho de petición, se configura un hecho superado, que hace improcedente la acción de tutela ante la carencia de objeto y así habrá de declararse.

En lo relativo al derecho fundamental al mínimo vital, la accionante afirmó que la entidad accionada le tiene retenido todo el dinero que estaba en su cuenta de ahorros, amenazando su mínimo vital y el de su familia, ya que es el único sustento que tiene y necesita de ese dinero con urgencia.

De lo acreditado en el expediente de tutela, la señora Ana Patricia no aportó prueba que permita constatar su estado de vulnerabilidad, así como tampoco acreditó de donde provienen los dineros existentes en su cuenta de ahorros, y que permita al Despacho consta que estos son su única fuente para el sostenimiento propio y el de su familia, es más según la respuesta de BANCOLOMBIA fue ella misma quien retiró el dinero.

Es decir, que de la documentación arrimada no obran elementos de prueba que permitan inferir el estado de vulnerabilidad del accionante, así como tampoco el que sea un sujeto de especial protección constitucional.

De lo verificado en el expediente de tutela, se evidencia que lo aquí planteado tiene su génesis en un yerro y falta de comprensión en relación al débito de unos dineros, que para el momento en que fueron descontados, año 2021, estos fueron entregados de manera presencial a la accionante en una oficina, como bien lo explicó la entidad accionada.

De lo antes descrito, encuentra el Despacho que lo solicitado a través de la acción de tutela refiere a un aspecto económico, que no es objeto del conocimiento del Juez Constitucional puesto que *"...el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales"... "más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional."*⁴

Tomando en cuenta lo anterior, estima el Despacho que contrario a lo dicho por la accionante, en el presente caso no se acreditó la vulneración de los derechos fundamentales alegados, sin que de lo afirmado permita concluir la existencia de un perjuicio irremediable.

Si bien, se alegó la existencia de un perjuicio, fundamentado en el descuento de dineros a su cuenta de ahorros, dicho perjuicio no reviste las características de ser un perjuicio que amerite que el Juez constitucional tome medidas urgentes y necesarias para efectos de que cese la amenaza, máxime si se tiene en cuenta que el fondo del presente asunto recae sobre una pretensión de tipo contractual y/o económico que no es objeto del conocimiento del Juez de tutela.

Con base en lo anterior, este Despacho estima en que el presente caso no se acreditó la vulneración de los derechos fundamentales alegados y en consecuencia se NEGARÁ el amparo constitucional deprecado. También se ordenará la desvinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE

⁴ Sentencia T-903/14 MP. Luis Guillermo Guerrero Pérez

COLOMBIA, puesto que no se acreditó que dicha entidad estuviera vulnerando los derechos fundamentales del accionante.

4. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

FALLA

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE ante la CARENCIA ACTUAL DE OBJETO por HECHO SUPERADO, la protección constitucional frente al derecho fundamental de petición invocado por la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID en contra de BANCOLOMBIA S.A. por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: NEGAR el amparo constitucional del derecho fundamental al mínimo vital invocado por la señora ANA PATRICIA TOBÓN CADAVID en contra de BANCOLOMBIA S.A. por lo expuesto en la parte motiva.

TERCERO: NOTIFICAR este fallo a las partes en forma personal o por un medio que asegure su eficacia y si en el término de tres (3) días siguientes a la notificación, no es impugnado, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN, en el término que prevé el Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE

jdpt

KAREN ANDREA MOLINA ORTIZ
JUEZ

Firmado Por:
Karen Andrea Molina Ortiz

Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 007
Medellin - Antioquia

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: **a2d59c22493d4454766d8dede048d18a9e9afc828243d343d291722a70885a0a**

Documento generado en 22/01/2024 03:39:54 PM

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