



Barranquilla, Quince (15) de Septiembre de Dos Mil Veintiuno (2021).

PROCESO: 08001-40-53-003-2021-00549-00
ACCIONANTE: DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO
ACCIONADO: BANCOLOMBIA S.A.

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por el(a) señor(a) DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO, actuando a través de apoderado judicial, en contra de BANCOLOMBIA S.A., por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición, debido proceso, defensa y trabajo.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

El señor JOSE CORTES IRIARTE, solicita que le tutele(n) el(s) derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición, debido proceso, defensa y trabajo dada la violación a que ha(n) sido sometido(s) por cuenta de BANCOLOMBIA S.A., por lo que solicita se amparen los derechos fundamentales invocados ordenando a la accionada, se sirva: i) eliminar los cobros generados durante los meses de enero y febrero de 2021, ii) desbloquear y reactivar la clave principal a fin de continuar utilizando sus tarjetas, iii) abstenerse de seguir cobrando la suma de seis millones de pesos moneda legal (\$6.000.000 M.L.), iv) realizar la devolución de las sumas de dinero retenidos y v) dé cumplimiento a las obligaciones contractuales, específicamente sobre el pago de las transacciones o ventas hechas con tarjeta de crédito, conforme a los reglamentos correspondientes.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia las pretensiones del actor, se fundamentan en los hechos que se resumen a continuación:

1.2.1 Manifiesta que, es cliente de Bancolombia y que en el mes de marzo de 2021 realizó una comunicación vía telefónica solicitando información sobre una situación presentada con relación a una cuenta de crédito, específicamente, sobre unos supuestos dineros consignados y de los retiros realizados en establecimientos de comercio y cajeros de la entidad financiera sin su consentimiento.

1.2.2 Agrega que, en virtud de ello la accionada bloqueó su clave principal lo cual no le permite utilizar sus tarjetas e ingresar a la aplicación de la entidad a fin de revisar la fecha de pago de sus otras obligaciones, aunado a que solo se entera de la fecha de pago de dichas obligaciones vía llamada telefónica por parte del banco y cuando han transcurrido días de mora.



1.2.3 Señala que, se acercó personalmente al banco a fin de que le brindaran una solución, frente a lo cual le manifestaron que desbloquearían su clave principal siempre y cuando cancelara la suma de \$6.000.000 M.L. correspondiente a la cantidad que le fue sustraída a otro cliente.

1.2.4 Indica que, el 16 de marzo de 2021 la entidad accionada le dio respuesta a su petición en los siguientes términos: “... En atención a su requerimiento número 8010419694, respecto al desconocimiento de compras y avances realizados con su Tarjeta de Crédito terminada en 6518, por valor de \$10,210,609.00. A continuación, explicaremos las razones por las cuales fue desfavorable su reclamo: En la investigación se pudo establecer que usted recibió un dinero de un cliente que fue afectado mediante robo electrónico. En su caso se presentó un evento categorizado como fraude en cuentas receptoras. Con el fin de identificar lo sucedido, se investigaron los movimientos que desconoce y se encontró que las transacciones cuestionadas fueron realizadas a través de comercios y Cajero electrónico ubicado en la ciudad de Barranquilla. En su caso se evidencia una modalidad de fraude conocida como hurto o extravío de la tarjeta, donde un tercero hábilmente logra tener acceso a su tarjeta original y clave, consiguiendo de este modo materializar el fraude. Según el Contrato Único de Vinculación de Personas Naturales, “La utilización de la tarjeta y las operaciones que se deriven del uso de la misma por EL CLIENTE, o por terceros, correrán bajo su responsabilidad, EL CLIENTE se compromete a acatar todas las medidas de seguridad que EL BANCO recomiende, con el fin de garantizar que el uso de la tarjeta y la clave será personal e intransferible. Sé que en estos casos uno espera recibir una respuesta positiva, sin embargo, teniendo en cuenta que esta situación no es atribuible a usted, ni al banco, no podemos acceder favorablemente a su solicitud. Lamento su situación y agradezco su comprensión. Es importante aclarar, que el banco no cuenta con los videos, ni las imágenes de las transacciones realizadas en corresponsales bancarios y comercios, puesto que el sistema de cámaras es propio del establecimiento, por lo tanto, debe de solicitarlo ante el mismo comercio. Por lo tanto, nos permitimos 'anexar las imágenes del momento en que se realizan las transacciones reclamadas, de igual manera dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 referente a Protección de Datos Personales, no está permitido entregar la imagen facial sin autorización expresa de quien realiza los movimientos. Teniendo en cuenta lo anterior, no es posible realizar la devolución de su dinero...”.

1.2.5. Expresa que, le manifestó a la entidad accionada sobre los cobros exorbitantes por unos avances y compras realizadas en enero y febrero del presente año, situación que demuestra la posición omisiva por parte del banco en la verificación de la autenticidad de la persona que manejaba la tarjeta de crédito, y que las imágenes de la persona en un cajero suministradas por la accionada dan cuenta de una persona distinta.

1.2.6. Sostiene que, el 03 de mayo de 2021 la accionada le da respuesta a la petición interpuesta, y el 17 de mayo de 2021 envía nueva respuesta y manifiesta que luego de revisar nuevamente lo sucedido y realizar las investigaciones correspondientes; le



informaron que los hallazgos son consistentes con la respuesta que le fue entregada en su solicitud anterior.

1.2.7. Anota que, adquirió el producto financiero con la entidad accionada en virtud de la seguridad que ofrecía y que Bancolombia no tomó las medidas correctivas para evitar el fraude.

1.3. ACTUACION PROCESAL

Por auto de fecha dos (02) de septiembre de dos mil veintiuno (2021), el Despacho admitió la presente acción de tutela contra BANCOLOMBIA S.A., ordenando notificarle.

1.4. CONTESTACION DE LA ENTIDADES ACCIONADAS Y/O VINCULADAS

1.4.1. CONTESTACION DE LA ENTIDAD ACCIONADA – BANCOLOMBIA S.A.

BANCOLOMBIA S.A., actuando a través de Secretaría Representante Legal Judicial, rindió informe manifestando que todas y cada una de las peticiones del accionante de forma clara y de fondo, sobre la improcedencia de la devolución del dinero solicitado en el escrito de petición, respondiendo punto por punto, aunque de manera negativa, sin que esto constituya una violación al derecho de petición invocado.

Con relación a la violación del derecho al debido proceso alegada, expresa que Bancolombia S.A. no vulneró el derecho fundamental al debido proceso del accionante, ya que, a este se le han brindado todas las herramientas para acceder a la información requerida y en ningún momento se han rechazado las solicitudes del accionante, a las cuales tiene derecho a radicar para obtener una respuesta específica, tal y como se evidencia en las diferentes contestaciones de los derechos de petición presentados por el accionante.

Con relación a la violación al derecho de defensa, señala que no encuentra su representada que a la fecha alguna de sus actuaciones motive una orden judicial orientada a la defensa actual y cierta de los derechos que aduce amenazados el señor DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO.

Respecto al derecho fundamental al trabajo, sostiene que la relación que existe entre el accionante y el banco es una relación comercial, consistente en la prestación de servicios y/o productos financieros solicitados en su momento por el señor DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO, y no a una relación laboral o de subordinación, donde el accionante dependa económicamente o su fuente de ingresos sea producto de un contrato laboral con el banco.

Agrega que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar comoquiera que 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.

1.5. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, las aportadas con la tutela y las contenidas en la contestación de la entidad accionada.

1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA.

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1.991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que:

“esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

En el inciso final de la norma citada, el constituyente faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

2. CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

2.1 COMPETENCIA

Este juzgado es competente, de conformidad con los artículos 86 de la Constitución Nacional, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991, para decidir la presente tutela.

2.1.1 EL PROBLEMA JURIDICO

De acuerdo con los antecedentes planteados, corresponde a este Juzgado determinar si la entidad accionada ha vulnerado los derechos fundamentales de petición, debido proceso, defensa y trabajo del señor DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO al no darle respuesta de fondo y positiva a la petición presentado el 12 de abril de 2021 ante la accionada.



Corresponde a este Despacho establecer si en el caso que se estudia la accionada incurrió en violación del derecho fundamental de petición del actor, para lo cual se estudiará: i) Derecho de Petición y ii) El Caso concreto.

i) Del Derecho de Petición

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. 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. Téngase en cuenta que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

ii) Consideraciones sobre el caso concreto.

Encuentra el Despacho que la solicitud de amparo se erige por cuanto el accionante manifiesta que se le han vulnerado sus derechos fundamentales de petición, debido proceso, defensa y trabajo, puesto que la entidad accionada BANCOLOMBIA S.A. no accedió a lo solicitado mediante petición radicada el 12 de abril del presente año.

Dentro del trámite de la acción constitucional, la accionada manifestó que dio respuesta a todas y cada una de las peticiones del accionante de forma clara y de fondo, sobre la improcedencia de la devolución del dinero solicitado en el escrito de petición, respondiendo punto por punto, aunque de manera negativa, sin que esto constituya una violación al derecho de petición como lo pretende hacer ver el accionante, respuestas que fueron allegadas por el accionante con el escrito de tutela que nos ocupa.

Pues bien, el derecho de petición cuya naturaleza y, por tanto, su núcleo esencial, objeto de protección a través de la acción de tutela, hace parte de la certidumbre de que, independientemente del contenido de la solicitud, se habrá de obtener resolución oportuna y de fondo.

En este punto, la amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional¹ ha establecido estos parámetros:

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.

¹ Pueden consultarse las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre muchas otras.



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.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. (...). (Subrayado fuera de texto)

Bajo ese orden, de acuerdo a lo solicitado por el accionante en su tutela, lo cual es, que se diera contestación a la petición por él radicada ante BANCOLOMBIA S.A. el 12 de abril de 2021, el Despacho observa que esta fue atendida por la accionada mediante escritos de fecha 03 de mayo de 2021 y 17 de mayo de 2021, las cuales si bien no satisfacen lo requerido por el actor, si fueron resueltas de manera oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado, aunado a que fueron puestas en conocimiento del accionante, por lo que el Despacho no advierte vulneración al derecho fundamental de petición invocado.

Con relación a los derechos fundamentales al debido proceso, defensa y trabajo, no se acreditó amenaza o vulneración alguna de estos, pues la accionada acreditó haber brindado todas las herramientas para acceder a la información requerida y en ningún momento se han rechazado las solicitudes del accionante, tal y como se evidencia en las diferentes contestaciones de los derechos de petición presentados, a más de que no se vislumbra que entre accionante y accionada exista una relación de naturaleza laboral que dé lugar a la protección de dicho derecho.

Finalmente, con relación a las solicitudes indicadas en el acápite de pretensiones del escrito de tutela tales como: “ *i) eliminar los cobros generados durante los meses de enero y febrero de 2021, ii) desbloquear y reactivar la clave principal a fin de continuar utilizando sus tarjetas, iii) abstenerse de seguir cobrando la suma de seis millones de pesos moneda legal (\$6.000.000 M.L.), iv) realizar la devolución de las sumas de dinero retenidos y v) dé cumplimiento a las obligaciones contractuales, específicamente sobre el pago de las transacciones o ventas hechas con tarjeta de crédito, conforme a los reglamentos correspondientes.*”, el Despacho se permite precisar que la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para ventilar controversias de índole contractual o para solicitar el reconocimiento de prestaciones económicas cuando no se advierta la vulneración de derechos fundamentales, como sucede en el presente caso.



Por lo anteriormente expuesto y de acuerdo con las consideraciones hechas, el Despacho no tutelar los derechos fundamentales de petición, debido proceso, defensa y trabajo invocados por el señor DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO contra BANCOLOMBIA S.A.

3. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR los derechos fundamentales de petición, debido proceso, defensa y trabajo invocados por el señor DAVID ENRIQUE BOLIVAR JULIO contra BANCOLOMBIA S.A. dentro de la presente acción, por las razones esgrimidas en el presente fallo.

SEGUNDO: Si la presente decisión NO FUERE IMPUGNADA, remítase al día siguiente hábil de cumplirse los TRES (3) días antes mencionados, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: La notificación de las partes y entidades vinculadas se realizará a través de comunicación que deberá remitirse a los correos electrónicos visibles en el expediente.

CUARTO: Por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
JUEZA

Firmado Por:

Luisa Isabel Gutierrez Corro

Juez Municipal



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
Juzgado Tercero Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla

Civil 003

Juzgado Municipal

Atlántico - Barranquilla

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: **2c7bf42b5798ee1b0fe12ad865f3cefbae83dbc8bbe1cdd8ea31397da325a412**

Documento generado en 15/09/2021 05:05:35 PM

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