

Los Patios, 31 de mayo del 2022

Señor:

JUEZ DEL CIRCUITO LOS PATIOS. (Reparto)

E.S.D

REFERENCIA: ACCION DE TUTELA

ACCIONANTE: Yaren Slendy Vera Villegas

ACCIONADO: NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- Defensor del consumidor financiero y el defensor del consumidor.

Yaren Slendy Vera Villegas, mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía cuyo número y lugar de expedición aparece al pie de mi firma, residente en calle 17 av 8 KDX-194 llanitos sector de Nazaret (Los Patios Norte de Santander), actuando en nombre propio, acudo respetuosamente ante su Despacho para promover ACCION DE TUTELA, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política y los Decretos Reglamentarios 2591 de 1.991 y 1382 de 2.000, para que judicialmente se me (le) conceda la protección de los derechos constitucionales fundamentales que considero vulnerados y/o amenazados por las acciones y/o omisiones de empresa como derecho a la educación, principio de la veracidad de la información , principio de integridad de la información NEQUI que mencioné en la referencia de este escrito.

Fundamento mi petición en los siguientes:

HECHOS

- ☐ El día 13 de mayo a las 09:57am se realizó una consignación erróneamente al número 3133133174 por valor de \$ 1.000.000 (un millón de pesos) que serian destinados para pagar el semestre al instituto Tecnisalud
- ☐ Me comunique de inmediato con el numero que realice la consignación dicho número esta apagado y no tiene la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.
- ☐ Realice un PQR a la entidad NEQUI solicitando la reversión de la transferencia realizada, pero ellos me informaron que se debía esperar ocho días hábiles para ubicar a la persona y solicitar la autorización de la devolución del dinero.
- ☐ Me dieron respuesta del PQR el día 26 de mayo donde me respondieron lo siguiente.” Te contamos que en este caso no fue posible recuperar tu plata

porque no contamos con la autorización del usuario para hacer el movimiento de su cuenta. Ahora debes continuar esta reclamación por vía judicial."

DERECHOS VULNERADOS Y/O AMENAZADOS

Estimo que el NEQUI con la omisión de reversar la transferencia al momento que llame está violando entre otros de mis derechos fundamentales, el de la educación, consagrado en el artículo 67 de la C.N. que dispone:

"La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura".

La educación forma al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia, y en la práctica del trabajo y la recreación para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

La educación será gratuita en las instalaciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan pagarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley".

Los artículos 26, 27, 67, 68 y 70 de la Carta contemplan básicamente el derecho a la educación.

El derecho a la educación tiene una dimensión académica y una dimensión civil o contractual. En primer lugar, el derecho a la educación hace relación a la aspiración intelectual del hombre, inspirada en el derecho al libre desarrollo de la personalidad, la cual a su vez es una manifestación de la dignidad del hombre.

Desde el punto de vista académico, el educando tiene derecho a recibir normalmente las clases, a exigir calidad en la educación, y en general a estudiar en un medio apto para su formación integral.

PETICION

Con fundamento en los hechos narrados y en las consideraciones expuestas, respetuosamente solicito al señor Juez TUTELAR a mi favor los derechos constitucionales fundamentales invocados.

- ☐ Principio a la veracidad de la información pues ellos no son claros al proceso a seguir para lograr la devolución.
- ☐ principio de la protección de la integridad de la información.
- ☐ Protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios, pues al no realizar la devolución pues se están pagando intereses altos por el préstamo que se realizó para pagar el semestre.
- ☐ Derecho a la educación ele no pagar el semestre no he podido volver al instituto.
- ☐ ORDENÁNDOLE a la autoridad accionada NEQUI que reverse la transacción ya que se realizó erróneamente y el dinero no ha sido retirado y es para pagar el semestre del instituto.

PRUEBAS

- ☐ Copia de la cedula de ciudadanía
- ☐ Copia de correo PQR
- ☐ Copia de la transacción
- Respuetsa de Nequi.

JURAMENTO

Bajo la gravedad del juramento manifiesto que por los mismos hechos y derechos, no he presentado petición similar ante ninguna autoridad judicial.

NOTIFICACIONES

Las mías las recibiré en la secretaria de su Despacho o en la Av 8 Calle 17 KDX-195 sector de nazaret / llanitos (Los Patios Norte de Santander), Teléfono 31435697
Correo Electrónico: slendyvera42@gmail.com



Ruégale, señor Juez, ordenar el trámite de ley para esta petición. Del señor Juez

Yaren Slendy Vera Villegas
c.c.1.092.174.485 de Los Patios (ND

martes, 7 de junio de 2022

Señora:

YAREN SLENDY VERA VILLEGAS.

En tu requerimiento, nos cuentas que, el 13 de mayo 2021, hiciste un envío errado a otro Nequi por valor de \$1'000.000 y necesitabas que te ayudáramos con la recuperación.

Le dimos a tu caso el número 12498388 para revisar lo que pasó y arreglar pronto lo que fuera necesario, vimos que esta plata llegó al Nequi N° 3133133174 a nombre de JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA con cédula de ciudadanía 1001813191. Queremos aclararte que, cuando hay errores en un envío, no estamos autorizados para debitar la plata del Nequi al que llegó por equivocación sin autorización.

Según el contrato Nequi, que aceptan todos nuestros usuarios cuando se vinculan, en este tipo de casos solo podemos hacer débitos con autorización explícita del propietario de la cuenta. En el numeral 5.2 de la cláusula 5, del Capítulo Tercero del Reglamento de Cuenta de Ahorros, te encuentras más detalles de esta norma.

Es de humanos equivocarse, y por eso, Nequi te ayuda a corregir este error, sin embargo, hacer la devolución depende de la buena fe del usuario al que le llegó la plata por equivocación.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos pusimos en la tarea de contactar al señor Juan por medio de llamadas y correos electrónicos, enviando un correo el 19 de mayo y otro el 25 de mayo, así como intentar contactarlo por teléfono haciendo 2 intentos el 25 de mayo y nuevamente 2 intentos el 26 de mayo, pero no recibimos respuesta alguna por lo que no fue posible recuperar tu plata, por tanto, no podemos hacer la devolución. ¡Hicimos todo lo que pudimos! ¡lo sentimos mucho!

En caso de que desees continuar con esta reclamación, puedes realizar la denuncia por vía judicial.

Esperamos no haberte causado una mala experiencia, pero ¡Tu seguridad y confianza son lo principal! Por eso, nuestro equipo trabaja todos los días para mejorar, estar siempre disponibles para ti y darte soluciones para que manejes la plata #ATuRitmo.

Cordialmente,





Monica Hurtado Jaramillo.

Gerente operación de canales y servicios.



TecniSalud LTDA.

LABORALES POR COMPETENCIAS EN ÁREAS DE LA SALUD

*Aprobado por acuerdo No. 0233 del 18 de junio del 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución No. 0690 del 19 de marzo del 2019 de la secretaria de educación municipal
Resolución No. 0689 del 19 de marzo del 2019 de la secretaria de educación municipal.*

**LA SUSCRITA DIRECTORA DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARA EL TRABAJO Y
DESARROLLO HUMANO “TECNISALUD LTDA”**

HACE CONSTAR:

TECNISALUD

Que, **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS**, Identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No. 1.092.174.485 expedida en Los Patios, Actualmente le debe a la institución un saldo de un millón de pesos MCTE (\$1.000.000) en relación al valor del primer semestre del programa de auxiliar en enfermería en el cual se encuentra matriculada desde el 06 de febrero de 2022 en Nuestra Institución Educativa Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano “TECNISALUD”

Sin otra particular, reciba un cordial saludo,

Suleima Rangel Garcia

SULEIMA RANGEL GARCIA

Directora

Firma Registrada En La Ciudad De Cúcuta (N de S) Notaria Cuarta (4) Folio 150 Libro 1 de octubre 2012

EL FUTURO DE LA EDUCACIÓN EN SALUD

INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Calle 5 #11-45 B. Colsag 311 258 8710

e-mail: tecnisaludcucuta@hotmail.com



Sobre tu mensaje: Tu llamada a Nequi

3 mensajes

Nequi <escribe@nequi.com>

vie., 13 de mayo de 2022 a la hora 1:48 p. m.

Responder a: Nequi <escribe@nequi.com>

Para: YAREN SLENDY VERA VILLEGAS <veraslendy42@gmail.com>

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



Te escribimos para contarte cómo vamos con tu ticket 12498388

Juan Jose Torres (Nequi Colombia)

13 may 2022 13:48 GMT-5

¿Cómo vas?

¡Nos encanta poderte saludar!

Queremos aclararte porqué cuando hay errores en un envío, no estamos autorizados para debitar la plata de la cuenta a la que llegó por equivocación. Según el contrato de la cuenta Nequi, que aceptan todos nuestros usuarios cuando se vinculan, solo podemos hacer débitos automáticos sin autorización del titular de la cuenta, cuando el error es nuestro. Lo que sí podemos hacer lo más rápido posible, es contactar a la persona que recibió esta plata por equivocación en su cuenta Nequi y pedirle que nos autorice para debitarla y devolvértela.

Sentimos mucho esta situación 😞 Todo esto depende de la buena fe del titular de esa cuenta. Si no es posible recuperar la

plata, debes continuar esta reclamación por vía judicial.

Debes tener presente que si en algún momento te encuentras bajo la misma situación de la persona que recibió la plata por error, el débito será realizado una sola vez y por el valor establecido. De igual forma, es importante aclarar que por parte del equipo Nequi no te solicitaremos realizar dicha devolución por tus propios medios a números de cuenta de terceros, sino que nosotros como entidad te realizamos el débito a través del sistema interno. Adicional, al momento de contactarnos contigo, te brindaremos el radicado de la llamada que está siendo grabada y monitoreada para control de calidad.

Encuentra las respuestas a tus preguntas en nuestro Centro de Ayuda (<https://ayuda.nequi.com.co/>) y en la Comunidad Nequi (<https://comunidad.nequi.co/>). También puedes resolver tus dudas sobre la app sin salir de ella. Ve a la opción Ayuda, en tu perfil.

¡Estamos pendientes de lo que necesites!

Saludos,

Equipo Nequi

Juan Jose Torres (Nequi Colombia)

13 may 2022 13:14 GMT-5

Llamada



nequi.com

Nequi <escribe@nequi.com>

jue., 26 de mayo de 2022 a la hora 4:17 p. m.

Responder a: Nequi <escribe@nequi.com>

Para: YAREN SLENDY VERA VILLEGAS <veraslendy42@gmail.com>

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##



Te escribimos para contarte cómo vamos con tu ticket 12498388

Manuela Rojas (Nequi Colombia)

26 may 2022 4:17 p. m. GMT-5

Hola, Yaren. ¿Cómo vas?

Te contamos que en este caso no fue posible recuperar tu plata porque no contamos con la autorización del usuario para hacer el movimiento de su cuenta. Ahora debes continuar esta reclamación por vía judicial.

¡Lo sentimos mucho! 😞

Equipo Nequi

Juan Jose Torres (Nequi Colombia)

13 may 2022 1:48 p. m. GMT-5

¿Cómo vas?

¡Nos encanta poderte saludar!

Queremos aclararte porqué cuando hay errores en un envío, no estamos autorizados para debitar la plata de la cuenta a la que llegó por equivocación. Según el contrato de la cuenta Nequi, que aceptan todos nuestros usuarios cuando se vinculan, solo podemos hacer débitos automáticos sin autorización del titular de la cuenta, cuando el error es nuestro. Lo que sí podemos hacer lo más rápido posible, es contactar a la persona que recibió esta plata por equivocación en su cuenta Nequi y pedirle que nos autorice para debitarla y devolvértela.

Sentimos mucho esta situación 😞 Todo esto depende de la buena fe del titular de esa cuenta. Si no es posible recuperar la plata, debes continuar esta reclamación por vía judicial.

Debes tener presente que si en algún momento te encuentras bajo la misma situación de la persona que recibió la plata por error, el débito será realizado una sola vez y por el valor establecido. De igual forma, es importante aclarar que por parte del equipo Nequi no te solicitaremos realizar dicha devolución por tus propios medios a números de cuenta de terceros, sino que nosotros como entidad te realizamos el débito a través del sistema interno. Adicional, al momento de contactarnos contigo, te brindaremos el radicado de la llamada que está siendo grabada y monitoreada para control de calidad.

Encuentra las respuestas a tus preguntas en nuestro Centro de Ayuda (<https://ayuda.nequi.com.co/>) y en la Comunidad Nequi

(<https://comunidad.nequi.co/>). También puedes resolver tus dudas sobre la app sin salir de ella. Ve a la opción Ayuda, en tu perfil.

¡Estamos pendientes de lo que necesites!

Saludos,
Equipo Nequi

Juan Jose Torres (Nequi Colombia)

13 may 2022 1:14 p. m. GMT-5

Llamada



nequi.com

Slendy Vera <veraslendy42@gmail.com>
Para: deymervera@gmail.com

lun., 30 de mayo de 2022 a la hora 6:56 p. m.

[Texto citado oculto]

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO 1.092.174.485

VERA VILLEGAS

RENDA
VAREN SEENDY

NOMBRES

VAREN VERA

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **21-FEB-2002**

OCAÑA
(NORTE DE SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.60

ESTATURA

O+

G.S. RH

F

SEXO

02-SEP-2020 LOS PATIOS

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

REGISTRADOR NACIONAL
ALEXANDER VEGA ROCHA



P-2505400-01159251-F-1092174485-20200914

0071726794A 1

53470519



Detalle del movimiento

⬇ Envío Realizado

Para

Juan Fernando Rodriguez Arboleda

Conversación

500yaren 500sharth

¿Cuánto?

\$ 1.000.000,00

Fecha

13 de Mayo de 2022 a las 09:57 a. m.

Referencia

M531690

¿De dónde salió la plata?



Disponible

\$ 1.000.000,00

← Comprobante

Movimiento hecho en:



NEQUI

Número de referencia

M531690

⬇ Envío Realizado

Para

Juan Fernando Rodriguez Arboleda

Conversación

500yaren 500sharth

¿Cuánto?

\$ 1.000.000,00

Fecha

13 de Mayo de 2022 a las 09:57 a. m.

¿Preguntas? Ve al menú Movimientos en la app Nequi y reporta un problema.

ACCION DE TUTELA

ACCIONANTE: YAREN SLENDY VERA VILLEGAS

ACCIONADOS: NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR.

RADICADO: 2022-00145

INFORME SECRETARIAL: Al Despacho de la señora Juez la presente acción de Tutela instaurada por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS** en contra de contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**, recibida a través de correo electrónico. Correspondió por reparto. Acta 151.

Los Patios, 11 de julio de 2022



CONSUELO BALLESTEROS PEÑARANDA
Secretaria ad hoc.

JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL
Los Patios, once (11) de julio de dos mil veintidós (2022)

Correspondió a este Despacho por reparto el conocimiento de la anterior acción de tutela instaurada por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS** en contra de contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR** por considerar vulnerado el derecho fundamental a la educación, principio de la veracidad de la información y el principio de integridad de la información.

Teniendo en cuenta el amparo constitucional deprecado reúne los requisitos señalados en el Decreto 2591 de 1991, el Juzgado,

RESUELVE:

1)- ADMITIR la presente acción de tutela, interpuesta por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS** en contra de contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**.

2)- NOTIFICAR a los accionados **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR** y **VINCULAR** al señor **JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA**, a la señora **MONICA HURTADO JARAMILLO**, Gerente Operaciones Canales y Servicios de **NEQUI** y a la **INSTITUCION EDUCATIVA TECNI SALUD**, remitiendo copia del escrito de tutela y sus anexos a fin de que ejerzan su derecho de defensa y contradicción; dentro del término de tres (3) días, respondan a sus hechos y pretensiones y se sirvan **INFORMAR** y/o **CERTIFICAR** en concreto, conforme al artículo 19 del Decreto 2591 de 1991 los motivos de orden fáctico y jurídico motivo de la presente acción. Las demás explicaciones que estime conducentes. Además, allegará certificado de existencia y representación legal, con la que acredite la calidad en la cual actúa.

3)- NOTIFIQUESE al señor **JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA**, a través de la página web del Juzgado, por desconocerse dirección electrónica de notificación.

4)- TÉNGANSE como pruebas los documentos agregados a la demanda, valórense en el momento procesal oportuno. Las demás que surjan de las anteriores.

5- NOTIFÍQUESE el presente auto a las partes por el medio más expedito y eficaz.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUISA BEATRIZ TARAZONA GELVEZ
JUEZA SEGUNDA PENAL MUNICIPAL

Firmado Por:

**Luisa Beatriz Tarazona Gelvez
Juez Municipal
Juzgado De Circuito
Juzgado 002 Municipal Penal
Los Patios - N. De Santander**

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: dc030944d0c13aaef70246f31ab64f4377ed12256353573ac3f78b61dc16e615

Documento generado en 11/07/2022 05:53:35 PM

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