



Departamento Norte de Santander
Juzgado Segundo Penal Municipal con Función de Control de Garantías y de
Conocimiento
Los Patios Norte de Santander

Los Patios, Norte de Santander, diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022)

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

Resuelve el Despacho la acción pública de tutela, promovida por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS** en contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**, vinculándose al contradictorio siendo vinculados al contradictorio al señor **JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA**, a la señora **MONICA HURTADO JARAMILLO**, Gerente Operaciones Canales y Servicios de **NEQUI**, a la **INSTITUCION EDUCATIVA TECNI SALUD** y a **BANCOLOMBIA**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al principio de la veracidad de la información, principio de la protección de la integridad de la información, protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios y a la educación .

1. HECHOS JURIDICAMENTE RELEVANTES

Fueron narrados de la siguiente manera:

Que, 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 serían destinados para pagar el semestre al instituto Tecnisalud.

Que, se comunicó de inmediato con el número que realizó la consignación, dicho número esta apagado y no tiene la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

Que, realizó un PQR a la entidad NEQUI solicitando la reversión de la transferencia realizada, pero ellos le informaron que se debía esperar ocho días hábiles para ubicar a la persona y solicitar la autorización de la devolución del dinero.

Que, le dieron respuesta del PQR el día 26 de mayo donde le 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.”

Por lo anterior, solicita:

“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 al 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.”

Aportó como pruebas.

Copia de la cédula de ciudadanía
Copia de correo PQR
Copia de la transacción
Respuesta de Nequi.

2. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente solicitud de tutela fue presentada ante el Despacho el día once (11) de julio del corriente año. En el curso de las diligencias se desarrolló la siguiente actividad y se allegaron las siguientes pruebas:

- Mediante auto del 11 de julio de 2022, se admitió la acción constitucional, se vinculó al contradictorio 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, se ordenó correr traslado a las entidades accionadas y se libraron las respectivas comunicaciones.
- El 12 de julio de 2022, se ordenó vincular a BANCOLOMBIA.
- El 13 de julio de 2022, se recibió respuesta de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- El 13 de julio de 2022, se recibió respuesta de BANCOLOMBIA.
- El 13 de julio de 2022, se solicitó al Juzgado Primero Penal Municipal de Los Patios, informara a este Despacho sobre el estado actual de la acción de tutela con Radicado No. 2022-00319, en la que figura como ACCIONANTE YAREN SLENDY VERA VILLEGAS y ACCIONADO: NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- Defensor del consumidor financiero y el defensor del consumidor.
- El 14 de julio de 2022, se recibió respuesta de JUAN FERNANDO CELI MUNERA- Defensor del consumidor financiero de BANCOLOMBIA.
- El 19 de julio de 2022, se recibió respuesta del Juzgado Primero Penal Municipal de Los Patios.

3. RESPUESTA DE LAS ACCIONADAS

➤ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RENE ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA COORDINADOR GRUPO DE TRABAJO DE GESTION JUDICIAL, da respuesta a la acción de tutela en los siguientes términos:

Que, verificado el Sistema de Trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, se pudo establecer que YAREN SLENDY VERA VILLEGAS , identificada con cédula de ciudadanía 1.092.174.485, no ha presentado ante esa Entidad, alguna petición, queja, reclamo, denuncia o recurso contra NEQUI, JUAN FERNANDO CELI MUNERA, DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO, DEFENSOR CONSUMIDOR, relacionado con los hechos enunciados en su escrito de tutela, por la presunta vulneración a sus derechos fundamentales de educación y principio de la veracidad de la información.

Que, esa Entidad es de carácter interdisciplinario y en el mismo sentido atiende diferentes frentes, entre los cuales se encuentra: i) Protección de Datos Personales. ii) Protección al Consumidor. iii) Promoción de la Competencia. iv) Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal. v) La Administración del registro de Propiedad Industrial. Es decir, la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes.

Que, en el caso en concreto, la acción constitucional incoada busca obtener la protección de sus derechos fundamentales de la educación y principio de la veracidad de la información, por parte de NEQUI, toda vez que no autorizaron la reversión de un depósito realizado por la accionante a otra cuenta de Nequi, perteneciente a otra persona, por un error involuntario.

Que, de conformidad con los hechos planteados, este asunto tan solo le corresponde a NEQUI y la persona que le fue depositado el dinero ante la jurisdicción ordinaria, lo cual no se

encuentra dentro de las facultades o las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Solicita: Desvincular a la Superintendencia de Industria y Comercio de la presente acción constitucional de tutela, por falta de legitimación en la causa por pasiva, declarar que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO no vulneró ninguno de los derechos fundamentales invocados por la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS y denegar la protección constitucional deprecada en contra de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en la presente acción de tutela

➤ **BANCOLOMBIA S.A.**

JORGE ALBERTO PACHON SUAREZ, obrando en calidad de Representante Legal Judicial de BANCOLOMBIA S.A., da respuesta en los siguientes términos:

Que, la accionante YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, identificada con cédula de ciudadanía número 1092174485, ha incurrido en temeridad, toda vez que presentó exactamente la misma acción de tutela que ya ha sido resuelta por el JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - PATIOS, en acción de tutela admitida el 02 de junio de 2022 bajo radicado 54-405-4-04-001-2022-00319.

Que, del mismo modo, presentó exactamente la misma acción de tutela que ha sido admitida por el JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA, el día 11 de julio de 2022, bajo radicado 54-001-40-03-008-2022-00542-00.

Que, teniendo en cuenta que es la tercera vez que se presenta la misma acción de tutela, encontramos que la accionante insiste de manera dolosa en hacer valer unos derechos que han sido declarados improcedentes por el JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL – PATIOS.

Que, la actuación del accionante provoca un desgaste innecesario en el Juzgado y en las entidades accionadas y que falta a la verdad, ya que, en la demanda de tutela, juramentó la siguiente manifestación: *“Bajo la gravedad del juramento manifiesto que, por los mismos hechos y derechos, no he presentado petición similar ante ninguna autoridad judicial.”*. Situación que amerita por parte del Despacho la aplicación de las sanciones correspondientes.

Que, del resultado de las actividades y validaciones del caso, se concretó en identificar que el día 7 de junio de 2022, Bancolombia S.A envió comunicación al correo slendyvera42@gmail.com indicando claramente, aunque de manera negativa, la improcedencia de la devolución del dinero solicitado en el escrito de petición

Que, que por parte de Bancolombia se ha cumplido a cabalidad su obligación constitucional de protección al derecho de petición que permite alcanzar a garantizar el goce efectivo de los derechos fundamentales del actor, en tanto ha recibido contestación clara, de fondo, concreta y congruente de lo solicitado.

Que, en la respuesta al accionante, se le explica las razones por las cuales no es posible atender favorablemente la solicitud efectuada. Por lo anterior, manifiesta que BANCOLOMBIA S.A. no violó el derecho avocado por la accionante toda vez que sí dieron respuesta a todas sus solicitudes, tal y como quedó plenamente demostrado.

Que, respecto a la vulneración del derecho fundamental a la educación, 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 la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS.

Solicita: desestimar la acción de tutela presentada en contra BANCOLOMBIA S.A. en consecuencia sea rechazada y declarada improcedente, y en subsidio declarada impróspera.

Aportó como pruebas:

1. Expedientes acciones de tutela.

2. Respuesta al derecho de petición
3. Soportes envío de respuesta.
4. Certificado de Existencia y Representación legal de BANCOLOMBIA S.A., expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que acredita la calidad con la que actúa.

➤ **JUAN FERNANDO CELI MÚNERA Defensor del Consumidor Financiero de BANCOLOMBIA S.A.**, da respuesta en los siguientes términos:

Que, la Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, al permitir la autocomposición de conflictos.

Que, la competencia del defensor, como la propia ley lo determina, comprende dos facultades: "ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de éstos relativas a la prestación de los servicios".

Que, por fuera del trámite de quejas y reclamos, la ley 1328, le asigna la función de conciliador en el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, función reglamentada por el Decreto 3993 del 27 de octubre del 2010. Por consiguiente, es dable afirmar que una acción de tutela no debe dirigirse contra el Defensor del Consumidor Financiero, con quien el accionante no tiene la relación contractual objeto de controversia, y de otro lado, si el cliente ya tiene iniciado un trámite especial en la Defensoría el curso del mismo estará regulado por el Decreto 2555 de 2010 en su artículo 2.34.2.1.5.

Que, en el caso concreto de la accionante, señala que, revisados los archivos de la Defensoría no encontraron ningún mensaje para iniciar el trámite en la Defensoría bajo los términos del Decreto 2555 de 2010 que rige su función.

Que, por lo anterior y en la medida que la Defensoría es independiente al Banco y su competencia se limita al procedimiento señalado en el Decreto 2555 de 2010 y no es el prestador del servicio financiero, ni tiene información de la entidad financiera, solicita desvincular a la Defensoría de la presente acción de tutela ya que no existe ninguna violación de derecho,

Que, en consecuencia y en la medida que la Defensoría no ha recibido ninguna comunicación, que es independiente del Banco solicita desvincular del presente trámite a la Defensoría, siendo del caso precisar que la Defensoría no es el prestador del servicio financiero y por ende su actuación se ajusta a la Ley 1328 de 2010 y Decreto 2555 de 2010 que es el trámite propio de la Defensoría del Consumidor Financiero y sin perjuicio que el Banco de la respuesta en los aspectos que considere necesarios.

➤ **JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL DE LOS PATIOS**

A través de la secretaria ad hoc, informó que, correspondió por reparto la acción de tutela promovida, por la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, contra NEQUI, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales a la educación y otros, correspondiéndole el radicado 54-45-40-04-001-2022-00319, la cual fue admitida el 02 de junio de 2022. Dentro del término legal, esto es el 15 de julio hogaño, se profiere el fallo DECLARANDO IMPROCEDENTE la acción de tutela, quedando debidamente ejecutoriada el 30 de junio de la presente anualidad. (Los días del 16 al 21 de junio de 2022, no corrieron términos).

Allegó las siguientes pruebas: copia del escrito de tutela y del fallo.

El señor JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA, MONICA HURTADO JARAMILLO, Gerente Operaciones Canales y Servicios de NEQUI y la INSTITUCION EDUCATIVA TECNI SALUD, no obstante estar notificados de la vinculación al trámite de tutela, no se pronunciaron al respecto.

4.- PROBLEMA JURIDICO

Determinar si los accionados **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**, vulneran los

derechos fundamentales al principio de la veracidad de la información, principio de la protección de la integridad de la información, protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios y a la educación, a la señora **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS**, que haga perentoria la intervención del Juez Constitucional.

Así mismo y de acuerdo a la repuesta emitida **BANCOLOMBIA S.A**, determinar si en el caso bajo estudio se presenta la figura de la acción de tutela temeraria.

5.- CONSIDERACIONES

Sin mayores requisitos de orden formal, la acción de tutela le brinda a cualquier persona, el instrumento jurídico para obtener la protección específica e inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales. Cuando, de acuerdo con las circunstancias concretas de cada caso y a falta de otro medio de orden legal que permita el debido amparo de los derechos; éstos sean vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de la autoridad pública y excepcionalmente de un particular en los términos que señala la ley.

LA TEMERIDAD EN LOS PROCESOS DE TUTELA. Sentencia T-001/16. Magistrado Ponente. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB

Consideraciones generales.

Conforme a lo establecido en los artículos 2, 4 -Inc. 2-, 83 y 95 -Num. 1 y 7- Superiores, los titulares de las acciones constitucionales y legales consagradas en el ordenamiento para garantizar la efectividad de los derechos, deben mostrar una lealtad mínima en el cumplimiento de los deberes y cargas correlativas, así como respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.

Es así, como en aras de garantizar los principios de buena fe y economía procesal y, para evitar el uso desmedido de la acción de tutela, el Decreto 2591 de 1991 en su artículo 38, previó que era contrario al Ordenamiento Superior, el uso abusivo e indebido de la acción de tutela, que se concreta en la duplicidad del ejercicio de la acción de amparo constitucional entre las mismas partes, por los mismos hechos y con el mismo objeto. Dispone, al respecto, la norma en cita:

“Cuando, sin motivo expresamente justificado, la misma acción de tutela se presente por la misma persona o su representante ante varios jueces o tribunales, se rechazarán o decidirán desfavorablemente todas las solicitudes”.

En desarrollo del anterior precepto normativo, la Corte Constitucional ha establecido que la “temeridad” consiste en la interposición de tutelas idénticas, sin motivo expresamente justificado, contrariando el principio de buena fe previsto en el artículo 83 la Constitución Política; por lo tanto, su prohibición busca garantizar la eficiencia y prontitud en el funcionamiento del Estado y de la administración de justicia.

La sentencia T-009 de 2000 describió, la actuación temeraria como:

“(…) aquella contraria al principio constitucional de la buena fe (C.P., artículo 83). En efecto, dicha actuación, ha sido descrita por la jurisprudencia como “la actitud de quien demanda o ejerce el derecho de contradicción a sabiendas de que carece de razones para hacerlo, o asume actitudes dilatorias con el fin de entorpecer el desarrollo ordenado y ágil del proceso.” En estas circunstancias, la actuación temeraria ha sido calificada por la Corte como aquella que supone una “actitud torticera”, que “delata un propósito desleal de obtener la satisfacción del interés individual a toda costa”, que expresa un abuso del derecho porque “deliberadamente y sin tener razón, de mala fe se instaura la acción”, o, finalmente, constituye “un asalto inescrupuloso a la buena fe de los administradores de justicia”.

Esta Corporación ha sido recurrente al señalar que las actuaciones temerarias contrarían el principio de la buena fe y constituyen una forma de abuso del derecho, verbi gratia, en la Sentencia T-1215 de 2003 se expresó:

“(…) la actuación temeraria es aquella que vulnera el principio de buena fe, asumiendo una actitud indebida para satisfacer un interés individual a toda costa y que expresa un abuso del derecho cuando deliberadamente y sin tener razón se instaura nuevamente una acción de tutela”.

Por lo tanto, la valoración de la temeridad no puede ser una cuestión meramente objetiva que se derive de la simple improcedencia de la acción o de que el demandante acuda, en reiteradas oportunidades, al juez constitucional, con los mismos hechos y pretensiones; en la sentencia citada anteriormente la Corte precisó que una declaración de temeridad requiere un análisis detallado de la pretensión, los hechos que la fundamentan y los elementos probatorios que constan en el proceso. La Corte expresó:

(…) Teniendo en cuenta que la buena fe se presume en toda actuación de los particulares ante las autoridades públicas, la temeridad es una circunstancia que debe ser valorada cuidadosamente por los jueces para prevenir decisiones injustas. En otras palabras, la conducta temeraria debe encontrarse plenamente acreditada y no puede ser inferida de la simple improcedencia de la tutela o revisando circunstancias meramente formales. Tal conducta requiere de un examen minucioso de la pretensión de amparo, de los hechos en que se funda y del acervo probatorio que repose en el proceso.

Sin embargo, en sentencia T- 1103 de 2005 se reiteraron los parámetros ya fijados por esta Corporación a efectos de demostrar la configuración de la temeridad, dentro del curso de la acción de tutela, para lo cual se dispuso que era indispensable acreditar:

*“(i) La **identidad de partes**, es decir, que ambas acciones de tutela se dirijan contra el mismo demandado y, a su vez, sean propuestas por el mismo sujeto en su condición de persona natural, ya sea obrando a nombre propio o a través de apoderado judicial, o por la misma persona jurídica a través de cualquiera de sus representantes legales.*

*(ii) La **identidad de causa petendi**, o lo que es lo mismo, que el ejercicio simultáneo de la acción se fundamente en unos mismos hechos que le sirvan de causa.*

*(iii) La **identidad de objeto**, esto es, que las demandas busquen la satisfacción de una misma pretensión tutelar o sobre todo el amparo de un mismo derecho fundamental.*

(iv) Por último, y como se dijo anteriormente, a pesar de concurrir en un caso en concreto los tres (3) primeros elementos que conducirían a rechazar la solicitud de tutela, el juez constitucional tiene la obligación a través del desarrollo de un incidente dentro del mismo proceso tutelar, de excluir la existencia de un argumento válido que permita convalidar la duplicidad en el ejercicio del derecho de acción. Esta ha sido la posición reiterada y uniforme de esta Corporación, a partir de la interpretación del tenor literal de la parte inicial del artículo 38 del Decreto 2591 de 1991, conforme al cual: “Cuando sin motivo expresamente justificado la misma acción de tutela sea presentada por la misma persona o su representante ante varios jueces o tribunales, se rechazarán o decidirán desfavorablemente todas las solicitudes”.

Esta Corporación también ha señalado que el Juez constitucional no solo tiene la obligación de rechazar las acciones de tutela cuando se presente multiplicidad en su ejercicio, sino que además ésta facultado para imponer sanciones pecuniarias a los responsables, bien sea condenando al peticionario al pago de costas, conforme el artículo 25 del Decreto 2591 de 1991 o dando aplicación a la multa de diez (10) o (20) salarios mínimos mensuales a los que se refieren los artículos 80 y 81 del Código General del Proceso, siempre y cuando su comportamiento se base en *móviles o motivos manifiéstame contrarios a la moralidad procesal.*

No obstante, es importante señalar que no se configura la temeridad a pesar de existir identidad de las partes, identidad de pretensiones e identidad de objeto, si la actuación se funda “1) en las condiciones del actor que lo coloca en estado de ignorancia o de especial vulnerabilidad o indefensión en que actúa por miedo insuperable o la necesidad extrema de defender sus derechos, 2) en el asesoramiento equivocado de los profesionales del derecho, 3) en nuevos eventos que aparecen con posterioridad a la acción o que se omitieron en el trámite de la misma u otra situación que no se hubiere tomado como fundamento para decidir la tutela anterior que involucre la necesidad de protección de los derechos, y 4) en la presentación de una nueva acción ante la existencia de una sentencia de unificación de la Corte Constitucional.”

6.- CASO CONCRETO

Entra el Despacho a analizar los medios de prueba que obran en el expediente para decidir si se hace viable o no conceder la solicitud de tutela invocada por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS**, en contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**.

La accionante pretende mediante acción constitucional tutelar los derechos fundamentales al principio de la veracidad de la información, principio de la protección de la integridad de la información, protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios y a la educación y, en consecuencia, ordenar 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.

BANCOLOMBIA S.A. informó que, la accionante YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, identificada con cédula de ciudadanía número 1092174485, ha incurrido en temeridad, toda vez que presentó exactamente la misma acción de tutela que ya ha sido resuelta por el JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL - PATIOS, en acción de tutela admitida el 2 de junio de 2022 bajo radicado 54-405-4-04-001- 2022-00319.

Que, del mismo modo, presentó exactamente la misma acción de tutela que ha sido admitida por el JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA, el día 11 de julio bajo radicado 54-001-40-03-008-2022-00542-00.

Que, teniendo en cuenta que es la tercera vez que se presenta la misma acción de tutela, encontramos que la accionante insiste de manera dolosa en hacer valer unos derechos que han sido declarados improcedentes por el JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL – PATIOS. Para el efecto adjuntó junto la respuesta, copia de los escritos de tutela radicados ante los tres (3) juzgados, copia del auto admisorio de fecha 02 de junio y del fallo de tutela de 15 de julio de 2022, proferido por el JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL DE LOS PATIOS, copia del escrito de tutela y del auto admisorio del Juzgado Octavo Civil Municipal de Cúcuta de fecha 11 de julio de 2022 y copia del escrito de tutela y del auto admisorio de fecha 11 de julio de 2022, proferido por este Despacho Judicial.

EL JUZGADO PRIMERO PENAL MUNICIPAL DE LOS PATIOS, informó a este Despacho que le correspondió por reparto la acción de tutela promovida, por la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, contra NEQUI, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, por la presunta vulneración a los derechos fundamentales a la educación y otros, correspondiéndole el radicado 54-45-40-04-001-2022-00319, la cual fue admitida el 02 de junio de 2022. Dentro del término legal, esto es el 15 de julio hogaño, se profiere el fallo DECLARANDO IMPROCEDENTE la acción de tutela, quedando debidamente ejecutoriada el 30 de junio de la presente anualidad.

De las pruebas allegadas dentro del presente trámite de tutela, se observa que la accionante ha interpuesto tres (3) acciones de tutela incluida la que se tramita en este Despacho, en contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**, por la presunta vulneración de los derechos fundamentales al principio de la veracidad de la información, principio de la protección de la integridad de la información, protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios y a la educación, tal y como se observa a continuación:

Expediente No.	2022-00319 Juzgado 1° Penal Municipal Los Patios	2022-00542 Juzgado 8° Civil Municipal de Cúcuta	
Fecha Admisión	02 de junio de 2022	11 de julio de 2022	
Partes	ACCIONANTE: Yaren Slendy Vera Villegas ACCIONADO: NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA-Defensor del consumidor financiero y el defensor del consumidor.	ACCIONANTE: Yaren Slendy Vera Villegas ACCIONADO: NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA-Defensor del consumidor financiero y el defensor del consumidor.	
Derechos y Pretensión	-Principio a la veracidad de la información. -Principio de la protección de la integridad de la información. -Protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios. -Derecho a la educación. -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.	-Principio a la veracidad de la información. -Principio de la protección de la integridad de la información. -Protección al cliente frente al uso de los canales transaccionales bancarios. -Derecho a la educación. -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.	
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 serían destinados para pagar el semestre al instituto Tecnisalud • Me comuniqué de inmediato con el número 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	• 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 serían destinados para pagar el semestre al instituto Tecnisalud • Me comuniqué de inmediato con el número 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.”	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.”	
Fecha Fallo Tutela	15 de julio de 2022. RESOLVIO: PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente acción de tutela instaurada por la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, por las razones consignadas anteriormente. SEGUNDO: Por Secretaría de este Despacho, notifíquese a las partes e intervinientes por el medio más expedito, de conformidad al artículo 16º del Decreto 2591 de 1991. TERCERO: Contra esta sentencia procede el recurso de impugnación dentro de los tres (03) días siguientes a su notificación. CUARTO: Enviar la presente actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.	En Trámite.	

De lo anterior, se colige que en la presente acción constitucional concurren los elementos para que se configure la temeridad, esto es, (i) identidad de partes; (ii) La identidad de causa petendi; (iii) La identidad de objeto; y (iv) la existencia de un argumento válido que permita convalidar la duplicidad en el ejercicio del derecho de acción, es decir, que la actora en las tres acciones de tutela es la señora YAREN SLENDY VERA VILLEGAS, contra los mismos accionados y a misma pretensión.

No obstante, lo anterior, se considera que la señora YAREN SLENDY VERA VILELGAS, no actuó con dolo o mala fe, al interponer nuevamente las acciones constitucionales, sino que obedece a la falta de asesoramiento o, ante la necesidad extrema de defender sus derechos fundamentales, razón por la cual y bajo ese entendido no se declarará la temeridad en el caso bajo estudio.

Consecuencia de lo anterior y, al encontrarse plenamente acreditado que sobre los mismos hechos y las mismas pretensiones, existe un pronunciamiento por parte del Juzgado Primero Penal Municipal de Los Patios, de fecha 15 de julio de 2022, ésta Instancia Judicial declarará improcedente la presente acción constitucional, advirtiéndole a la señora YAREN SLENDY VERA VILELGAS que en el evento de no estar conforme con la decisión tomada dentro de un trámite de acción de tutela, el recurso de Ley que procede contra la decisión tomada es el de la IMPUGNACIÓN y no impetrar una nueva acción constitucional.

Igualmente se exhortará a la señora YAREN SLENDY VERA VILELGAS, para que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en situaciones como las que dieron origen a la presente acción de amparo, esto es, presentar sendas acciones de tutela, por los mismo hechos y derechos ante autoridades diferentes, so pena de aplicar las sanciones de Ley por temeridad.

Por las consideraciones anotadas, se declarará improcedente la acción de tutela instaurada por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS**, en contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**.

En relación a los vinculados **señor JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA, MONICA HURTADO JARAMILLO, Gerente Operaciones Canales y Servicios de NEQUI, INSTITUCION EDUCATIVA TECNI SALUD, BANCOLOMBIA y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, se ordenará su desvinculación por no encontrar su conducta vulnerativa de derechos fundamentales a la actora constitucional.

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Penal Municipal con Función de Control de Garantías y Conocimiento de Los Patios, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

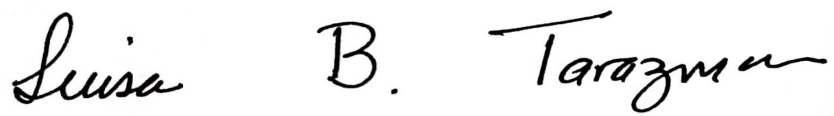
PRIMERO: DECLARAR improcedente la acción de tutela instaurada por **YAREN SLENDY VERA VILLEGAS**, en contra de **NEQUI- JUAN FERNANDO CELI MUNERA- DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: EXHORTAR a la señora **YAREN SLENDY VERA VILELGAS**, para que en lo sucesivo se abstenga de incurrir en situaciones como las que dieron origen a la presente acción de amparo, esto es, presentar sendas acciones de tutela, por los mismo hechos y derechos ante autoridades diferentes, so pena de aplicar las sanciones de Ley por temeridad.

TERCERO: DESVINCULAR al **señor JUAN FERNANDO RODRIGUEZ ARBOLEDA, MONICA HURTADO JARAMILLO, Gerente Operaciones Canales y Servicios de NEQUI, INSTITUCION EDUCATIVA TECNI SALUD, BANCOLOMBIA y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por no encontrar su conducta vulnerativa de derechos fundamentales a la actora constitucional.

CUARTO: NOTIFÍQUESE este fallo por el medio más expedito conforme al artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, con las advertencias de la impugnación previstas en el artículo 31 ibidem¹ Si no fuere impugnado este fallo, envíese el informativo a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE



LUISA BEATRIZ TARAZONA GELVEZ
Juez

¹ Art. 31 **Impugnación del fallo**. Dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado por el Defensor del Pueblo, el solicitante, la autoridad pública o el representante legal del órgano correspondiente, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato. Los fallos que no sean impugnados serán enviados al día siguiente a la Corte Constitucional para su revisión.