

Bogotá D.C., diecisiete (17) de junio de dos mil veinte (2020)

La suscrita Oficial Mayor, bajo la gravedad del juramento, dejo constancia que el día de hoy siendo las 11:45 a.m., me comuniqué al número telefónico señalado en la acción de tutela, donde fui atendida por la señora Eileen Dayana Parra Barranco, quien manifestó que tras la interposición de la queja constitucional, el banco accionado le indicó que ya podía acceder a sus productos financieros, permitiéndole retirar la ayuda monetaria dispuesta por la Alcaldía Distrital.

A square image showing a handwritten signature in dark ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Johana Gutierrez Ariza'.

JOHANA GUTIERREZ ARIZA

Oficial Mayor

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciocho (18) de junio de dos veinte (2020)

Referencia 11001 40 03 057 2020 0252 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

ANTECEDENTES

1. La señora Eileen Dayana Parra Barranco presentó acción de tutela contra Banco Davivienda S.A. para obtener la protección de los derechos fundamentales al mínimo vital, y vida digna que consideró vulnerados por parte de la entidad financiera accionada.

2. La situación fáctica planteada se compendia a:

2.1. El 30 de marzo de los corrientes, recibió un mensaje de datos proveniente del programa Bogotá Solidaria en Casa adelantado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se le comunicó que era beneficiaria de una transferencia monetaria que sería depositada en su cuenta bancaria.

2.2. Posteriormente se acercó a la entidad financiera Davivienda para poder retirar el depósito referido, a través del aplicativo denominado Daviplata, pero el sistema arrojó error.

2.3. Durante 15 días intentó comunicarse con la línea de servicio al cliente de la entidad, pero esto fue infructuoso debido al alto volumen de llamadas.

2.4. El 20 de abril de 2020, se comunicó con la línea #692 de servicio al cliente, donde se le indicó que debía hacer reposición de su sim card.

2.5. El 27 de Abril de 2020, la entidad financiera cuestionada le señaló que debía desinstalar e instalar de nuevo la aplicación, para acceder a los dineros depositados a su favor.

2.6. El 30 de abril de los corrientes, se le indicó que su caso se atendería frente a otra área especializada, y se le daría respuesta dentro de diez días siguientes.

2.7. Para el 15 de mayo, se comunicó nuevamente con la entidad cuestionada, pues ya había transcurrido el tiempo indicado; sin embargo no obtuvo una solución a su caso.

2.8. El 18 de mayo de 2020, volvió a llamar a la línea #692 de servicio al cliente, donde se le indicó que aún no se había podido llegar a una solución, debido al flujo de personas que presentan una situación similar.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de los derechos fundamentales al mínimo vital, y vida digna, y como consecuencia de ello se le ordene al Banco Davivienda S.A., que *“...por medio de su producto DAVIPLATA, me solucione este inconveniente y me entreguen el apoyo del cual fui beneficiaria, ya que soy madre cabeza de hogar con tres hijas a cargo y dependo de este apoyo para garantizar el alimento a mis hijas, ya que por la emergencia del COVID 19 no he podido salir a trabajar, ya que soy vendedora ambulante y dependo de lo que haga diariamente para subsistir...”*.

TRAMITE PROCESAL

1. Este Despacho avocó el conocimiento de la acción mediante auto calendado 9 de junio de 2020, ordenándose notificar al Banco Davivienda S.A., para que ejercieran su derecho de defensa, y a su vez se vinculó a la Secretaria de Integración Social para que se sirviera informar la data, número de cuenta, y la entidad bancaria donde se desembolsó la transferencia monetaria correspondiente al mes de marzo a favor de la señora Eileen Dayana Parra Barranco.

2. La Secretaria Distrital de Integración Social en síntesis indicó, que la señora Eileen Dayana Parra Barranco y su grupo familiar, han sido beneficiarios de una transferencia monetaria, realizada el pasado 30 de marzo de 2020 por la suma de \$233.000.00 a través del Banco Davivienda.

3. El Banco Davivienda S.A. manifestó que el 12 de junio de los corrientes se le indicó a la señora Eileen Dayana Parra Barranco que desde el día decimo de este mes y año, se realizó la actualización de su número telefónico, lo que le permitió efectuar el registro, e ingreso con normalidad a la plataforma de

Daviplata. En ese orden de ideas, no se advierte vulneración alguna a los derechos incoados por la actora.

CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela consagrada en la Constitución Política de 1991, se creó como una vía sumaria, preferente, y perentoria para proteger los derechos fundamentales, que hayan sido amenazados o violentados por las autoridades públicas o los particulares. En dicho evento, cualquier sujeto que se encuentre en estado de indefensión y al que se pueda causar un perjuicio irremediable, podrá acudir al juez constitucional en defensa de las prerrogativas conculcadas como mecanismo transitorio, siempre y cuando no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes.

En cuanto a las condiciones de procedencia del amparo constitucional, se tiene que está supeditada al carácter de subsidiariedad e inmediatez, la primera de ellas se enmarca como una vía residual, que sólo es viable cuando el sujeto afectado no disponga de otros recursos o medios de defensa judicial; y la inmediata, se predica como un procedimiento preferente y sumario que no está ceñido al trámite de un proceso propio de la jurisdicción ordinaria.

Ahora bien, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que la acción tutela es procedente contra particulares cuando: i) el particular preste un servicio público, ii) exista una relación que implique subordinación o indefensión, y iii) la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo.¹

Al tratarse del sistema financiero y asegurador, la jurisprudencia constitucional ha indicado que:

“...La tutela se considera procedente contra particulares cuando las condiciones especiales del asunto indiquen amenaza o vulneración de derechos fundamentales y el accionante se encuentre en una situación de

¹ Como lo señala la Corte Constitucional “...que el artículo 86 de la Constitución Política diseñó la acción de tutela como un mecanismo con carácter residual y subsidiario. La principal finalidad de esta acción consiste en la protección de los derechos fundamentales ante posibles vulneraciones y/o amenazas “cuando no exista otro medio idóneo de defensa de lo invocado, o cuando existiéndolo, no resulte oportuno o se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”. Es decir, siempre que exista otro medio judicial que garantice la eficacia de la protección de los derechos de la tutelante, deberá acudirse a estos y no a la acción de tutela. A su turno, el referido precepto constitucional consagró que, en principio, la acción de tutela se invoca para la protección de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública. No obstante, la tutela también procede contra acciones u omisiones de particulares siempre que estén “encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión...”.(T-421- 2017).

indefensión, o los recursos existentes sean ineficaces o se configure un abuso del derecho por parte de las instituciones que conforman el sistema financiero debido a su posición dominante, entre otros supuestos...”²

2. De acuerdo con los hechos considerados en la acción de tutela, se plantea el Despacho si el Banco Davivienda S.A. ha vulnerado los derechos fundamentales al mínimo vital, y vida digna de la señora Eileen Dayana Parra Barranco, pues a criterio de la accionante, de forma injustificada la entidad financiera ha impedido que pueda retirar el beneficio de transferencia monetaria realizada por el Gobierno Distrital a través del programa Bogotá Solidaria en Casa.

3. Descendiendo al caso concreto nota el Despacho que la protección constitucional invocada no está llamada a prosperar, puesto que no se cumplen con los requisitos de residualidad, y subsidiariedad; ya que la accionante cuenta con otros medios de defensa judicial para efectivizar los derechos fundamentales que aduce ser vulnerados por la entidad financiera cuestionada, tal y como lo es la presentación de quejas o reclamos ante los Defensores del Consumidor Financiero previstos la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2281 de 2010, y ante la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia. De igual forma, no se puede promover el amparo de forma transitoria, en la medida que la actora no mencionó estar en una situación de extrema indefensión que le impida acceder a dichos canales.

4. No obstante a lo anterior, se evidencia que tras la presentación de la queja constitucional la vulneración denunciada por la accionante ceso, pues para el 12 de junio de los corrientes, la entidad financiera cuestionada mediante comunicado dirigido al correo electrónico de la señora Eileen Dayana Parra Barranco, le puso en conocimiento que el día décimo del presente mes y año actualizó el número de celular de la usuaria, permitiéndole ingresar al aplicativo Daviplata y así obtener los recursos monetarios depositados en su cuenta (material probatorio que obran en el expediente). Lo que quiere decir, que en el presente caso se estructuran los supuestos de carencia actual del objeto,³ desde el mismo momento en que la entidad financiera accionada

² Sentencia T-227 de 2016.

³ El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtirá ningún efecto, esto es, caería en el vacío. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado. Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria. En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado, lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al

resolvió la reclamación de la demandante direccionada a poder acceder a sus productos financieros sin dilaciones injustificadas.

Por demás, es preciso anotar que no se evidencia vulneración a los derechos fundamentales al mínimo vital, y vida digna de la accionante, en la medida que en efecto pudo retirar de su cuenta bancaria la ayuda monetaria dispuesta por el Programa de Bogotá Solidaria en Casa,⁴ circunstancia que desvirtúa la procedencia de esta acción constitucional.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo invocado por la señora **EILEEN DAYANA PARRA BARRANCO**, contra **BANCO DAVIVIENDA S.A.**

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a las partes y a quien fue vinculado por el medio más expedito.

TERCERO: REMITIR en su oportunidad las diligencias a la Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo, en el evento que no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE,



MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ

demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991. Por otro lado, la carencia actual de objeto por daño consumado se presenta cuando la vulneración o amenaza del derecho fundamental ha producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela, de modo tal que ya no es posible hacer cesar la violación o impedir que se concrete el peligro y lo único que procede es el resarcimiento del daño originado en la vulneración del derecho fundamental". Sentencia T-200 de 2013.

⁴ Según se desprende de la comunicación telefónica sostenida por uno de los empleados del Juzgado, donde la accionante manifestó que, tras la interposición de la queja constitucional, el banco accionado le indicó que ya podía acceder a sus productos financieros. Ver informe.