

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., nueve (9) de octubre de dos mil veintitrés (2023).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por SEBASTIÁN ALEXANDER PONCE TORRES contra BANCO POPULAR S.A.

ANTECEDENTES

SEBASTIÁN ALEXANDER PONCE TORRES, identificado con C.C. N° 1010247665 promovió, en nombre propio, acción de tutela en contra del BANCO POPULAR S.A., para la protección de su derecho fundamental al habeas data y buen nombre; en consecuencia, solicita que se ordene a la accionada suspenda de inmediato los cobros realizados a su tarjeta de crédito número 5361709924530858 hasta que se resuelva de manera definitiva su situación así como que, se abstenga de realizar cualquier reporte negativo ante centrales de riesgo y del mismo modo, cobrar intereses de capital o mora hasta tanto no sea resulta de fondo la petición, por los siguientes **HECHOS** relevantes:

Dijo que, el día 12 de Julio de 2023, siendo aproximadamente las 3:00 am hora de Colombia y 10:00am hora de España, fue víctima de hurto en el Starbucks situado en la plaza Sant Jaume, en la ciudad de Barcelona España, donde su billetera, que contenía la tarjeta de crédito del Banco Popular número 5361709924530858, fue sustraída.

Manifestó que, al percatarse del hurto, intentó bloquear y suspender su tarjeta de crédito inmediatamente a través de la página web del Banco Popular y el número telefónico 7434646, medios destinados para la atención a usuarios. Sin embargo, no pudo completar el procedimiento debido a que afirmó, errores en el reconocimiento de su tarjeta en la página web y falta de diligencia y respuesta oportuna por parte del banco.

Alegó que, mientras realizaba los intentos de bloqueo y suspensión, fue víctima de fraude con tarjeta de crédito por un valor de \$2'328.056,85, donde su tarjeta fue utilizada para realizar compras sin su autorización, lo cual encuentra respaldo en denuncias.

Afirmó que, debido a ello elevó derecho de petición el 28 de julio de 2023 ante la encartada para que anulare las transacciones realizadas sin su autorización o que, de manera subsidiaria, asumiera el valor defraudado por no prestar el servicio adecuado frente a la situación de hurto con tarjeta de crédito, petición que fue respondida por la encartada el 10 de septiembre de 2023, en la que indicó que, asumiría la mitad del valor defraudado correspondiente a \$1.164.028.50.

Refirió que, encontrándose dentro de los términos de ley procedió el 15 de septiembre siguiente a instaurar recurso de reposición en subsidio de apelación, contra la decisión emitida por el Banco.

Manifestó que el 17 de septiembre de 2023, le es remitido por medio de correo electrónico el extracto correspondiente a su tarjeta de crédito para al periodo facturado del 17 de septiembre de 2023, en el que se señala que se encuentra en estado de mora desde el 2 de agosto de 2023, por un valor de \$1,247,246.05, y que del mismo modo, se tiene un valor de intereses de mora por la suma de \$67,335.00; además, se indica en la parte inferior del extracto que *“si transcurridos 20 días a partir de la fecha, el estado persiste, se procederá a realizar el reporte negativo ante Centrales de Información, lo cual afectará tu historial crediticio según lo estipulado en la normatividad”*.

Finalmente señaló que en el momento en que la accionada, realice un reporte negativo ante centrales de riesgo, se le estará causando un perjuicio del cual no tiene el deber de soportar, dado que está haciendo uso de los derechos que le asisten como ciudadano y consumidor financiero.

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de BANCO POPULAR S.A., se **VINCULÓ** a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejercieran su derecho de defensa (Doc. 04 E.E.).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA se pronunció frente al escrito de tutela señalando que, en ningún momento la SFC ha vulnerado, amenazado y/o puesto en peligro los derechos fundamentales cuya observancia se persigue a través de este trámite.

Dijo que, revisadas la base de datos encontró que, a través del sistema, el 2023-07-31 13:14:36, el consumidor financiero interpuso queja contra Banco Popular S.A., de donde se extrae que elevó petición al Banco Popular, misma que fue contestada por esa entidad.

Informó que, en desarrollo de las funciones de supervisión previstas en el artículo 11.2.1.4.11. del Decreto 2555 de 2010, procedió a verificar las explicaciones de la entidad vigilada y conforme a los hechos que dieron origen a la acción constitucional, encontró necesario solicitar más información al Banco Popular S.A. por lo que, con oficio No. 2023104238 -000 del 28 de septiembre de 2023, se le solicitó pronunciarse frente a las pretensiones de la acción de tutela, otorgándole un término para contestar hasta el 3 de octubre de 2023, el cual tiene el carácter de improrrogable.

Indicó que, la respuesta que en su momento expida la entidad vigilada será objeto de revisión por parte de esa Superintendencia, a efectos de determinar si su contenido satisface los requisitos dispuestos por la Circular Básica Jurídica – Circular 029 de 2014 o si por el contrario resulta procedente adelantar alguna actuación adicional (Doc. 07 EE).

BANCO POPULAR a pesar de encontrarse debidamente notificado del auto que dispuso admitir la presente acción constitucional, pues el 27 de septiembre de 2023 a la dirección electrónica notificacionesjudicialesjuridica@bancopopular.com.co, registrada en el certificado de existencia y representación legal de la entidad (Doc. 03 E.E.), se

envió y entregó la respectiva notificación (05- fls. 1 y 3 pdf), dentro del término de traslado concedido, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho establecerá, i) la procedencia de la acción de tutela y ii) si BANCO POPULAR S.A. vulneró los derechos fundamentales al habeas data y buen nombre invocados por el señor SEBASTIÁN ALEXANDER PONCE TORRES por no suspender los cobros realizados a su tarjeta de crédito número 5361709924530858 por afirmar haber sido víctima de fraude.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, establecen que toda persona por si misma o por quien actué a su nombre, podrá ejercer la acción de tutela, la cual está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales cuando resulten violados o presenten amenaza de vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o excepcionalmente de los particulares; por lo que procede de manera *definitiva* en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para protegerlos, o cuando el mecanismo no resulta idóneo o eficaz para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral y como mecanismo *transitorio*, para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental.¹

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Con respecto al derecho de habeas data, el cual se encuentra consagrado en el art. 15 de la Constitución Política, la H. Corte Constitucional en sentencia T-238 de 2018 señaló que, todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y corregir la información que conste en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, la citada Corporación en sentencia T-414 de 1992, determinó frente al derecho a la protección de datos personales, que se encuentra ligado al derecho a la intimidad, pues solo el individuo está facultado para divulgar su información personal.

Ahora, no puede pasarse por alto que en principio el Congreso de la República, a través de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, reguló el derecho al habeas data, pero de manera limitada, pues tan solo cobijó a la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio, la cual fue modificada por la Ley 2157 de 2021. No obstante, el Legislativo a través de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de manera general estableció los principios a que están sujetos los datos en Colombia, entre los que se encuentran la veracidad de los registros, seguridad, confidencialidad, finalidad, entre otros.

En cuanto al derecho al buen nombre, la H. Corte Constitucional en sentencia C-489 de 2002 lo definió como “*la reputación, o el concepto que de una persona*

¹ Sentencia T-143 de 2019.

tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas”

De manera que, los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre se ven vulnerados i) cuando se divulga información relacionada con la intimidad de las personas, y que no debe ser conocida en ningún caso por terceros, o ii) cuando se propaga información falsa que perjudica la moral de la persona.

CASO EN CONCRETO

Para resolver el primer punto del problema jurídico, se debe tener en cuenta que, en este caso el señor SEBASTIÁN ALEXANDER PONCE concurre ante el juez constitucional por considerar que, por parte de la accionada BANCO POPULAR S.A. se está vulnerando su derecho fundamental al buen nombre y habeas data, toda vez que pese a sus requerimientos no ha procedido con la suspensión de los cobros generados como consecuencia de las compras que se hicieron fraudulentamente con su tarjeta de crédito.

Frente a lo anterior, no se pronunció la entidad accionada, pues pese a ser debidamente notificada de la presente acción, guardó silencio, ello sería suficiente para tener por ciertos los hechos en los que se funda la solicitud constitucional, en cuanto a que no se emitió respuesta en virtud de la presunción de certeza prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

No obstante, con todo y la falta de respuesta de este trámite constitucional, tratándose de una presunción que admite prueba en contrario, aquella puede ser controvertida y desvirtuada, pues no es una figura que pueda aplicarse automáticamente ante el silencio de la entidad demandada.

Por lo tanto, importante resulta señalar que, en principio, el mecanismo constitucional de la tutela no deviene procedente cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, caso en el cual se debe demostrar la premura de la situación y la importancia del auxilio constitucional; es decir, que no puede utilizarse como forma de evadir los procesos ordinarios o especiales contemplados de manera general por la ley.

En el caso de marras, el accionante señala que la acción de tutela es procedente para resolver la controversia planteada, en atención a que la no suspensión de los cobros puede dar lugar a un reporte negativo ante centrales de riesgo, por lo que debe advertirse desde ya, que esa sola manifestación no acredita la existencia de un perjuicio irremediable, máxime que se trata de un hecho futuro e incierto.

Recuérdese que, tal y como lo ha señalado la jurisprudencia constitucional, la acción de tutela no se ha establecido para precaver futuros, eventuales o inciertos riesgos de violación de los derechos fundamentales, sino con el fin de interrumpir que prosiga una violación en curso, actual y concreta, o de impedir que se produzca, siendo inminente.

Así, vale insistir que, si bien, la acción de tutela está instituida para la protección de derechos fundamentales, y el accionante advierte que el BANCO POPULAR

S.A. vulnera sus derechos fundamentales al habeas data y buen nombre; no se aprecia cuál es el impedimento para que acuda a los distintos mecanismos disponibles para la protección de sus derechos fundamentales, máxime cuando la jurisprudencia constitucional ha sido enfática en indicar que este mecanismo es improcedente cuando se trata de dirimir asuntos de naturaleza económica.

Así, la Corte Constitucional ha señalado:

La Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, 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. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias”²

De esta manera las cosas, comoquiera que el aquí actor pretende que se ordene al BANCO POPULAR S.A., suspender los cobros realizados por su tarjeta de crédito número 5361709924530858, lo que corresponde a una controversia meramente económica, emerge diáfana la improcedencia de la acción constitucional, aunado a que no existe prueba siquiera sumaria que acredite que la no suspensión del mencionado cobro le cause un perjuicio de connotación irremediable, pudiendo acudir bien sea (1) al Defensor del Consumidor Financiero del Banco Popular S.A., ello, en ejercicio de sus funciones legales prevista en literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, (2) a la Superintendencia Financiera de Colombia ejerciendo la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales o (3) al Juez Civil correspondiente a través de una demanda de responsabilidad contractual.

Por lo expuesto, se **negará por improcedente** la acción de tutela, de manera que el Despacho no se detendrá en el segundo punto del problema jurídico.

Finalmente se **desvinculará** a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, pues su vinculación oficiosa, se dio con el fin de obtener información para decidir el fondo de la presente acción de tutela.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela formulada por el señor SEBASTIÁN ALEXANDER PONCE TORRES contra BANCO POPULAR S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

² Corte Constitucional. Sentencia T-903 de 2014

SEGUNDO: DESVINCULAR de la presente acción constitucional, a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, conforme lo motivado.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **d8a09f72608de6fda31dae4baab193f16e66075a7ec36389d7932c007a53f16b**

Documento generado en 09/10/2023 04:30:50 PM

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