

CONSTANCIA SECRETARIAL. Medellín, 28 de abril de 2021. Se realiza llamada 312.810.25.03, se entabla conversación con la accionante señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN, se le interroga sobre como esta conformado su grupo familiar, e indica que solo por ella y su hijo Ángel Herrera Ospina, de 26 años de edad, en la actualidad desempleado, soltero, sin hijos, ha trabajo como auxiliar de mecánica. Indica que los gastos del hogar son: arriendo \$1.050.000 la vivienda está ubicada en el Barrio Santa Mónica; servicios \$350.000; alimentación \$500.000; celular \$70.000; otros gastos como transporte, yoga, gasolina \$400.000; el préstamo del carro con Bancolombia \$645.000, Póliza del vehículo con Seguros La Equidad \$150.000; Tarjeta de crédito con Banco Caja Social \$600.000, Tarjeta de crédito con Cooperativa Belén \$250.000.

Se le pregunta sobre los ingresos y explica que ella es abogada litigante, y con la pandemia por el Covid-19, sus ingresos se han visto mermados en formas más que considerable, al punto que ha sacado tarjetas de crédito, una tras otra, para poder pagar las obligaciones; en la actualidad sus ingresos pueden ascender por su trabajo a un promedio de \$1.000.000, y eso, gracias a que anclo sus datos en una página web lo que ha generado que aparezca uno que otro trabajo; y tiene un apartamento en Pedegral el cual tiene arrendado en la suma de \$700.000, pero con esta suma no le ha alcanzado y ha adquirido tarjetas de crédito para suplir los gastos con ellas. Ahora esta considerando entregar el apartamento en el que vive, para con el dinero que paga de arriendo y servicios, suplir no solo sus necesidades básicas, si no las deudas con las que ha sobrevivido todo este tiempo.

Se le pregunta sobre si las cuotas de la renovación automática de la póliza colectiva con Sufi Bancolombia ya las pago o aun las debe; indica que ya las pago, tiene débito automático, entonces el descuento del pago se realiza solo, y en el evento de que no tenga dinero en la cuenta, apenas llega algo de dinero, de una se va por el débito automático, el atraso que presento del préstamo del vehículo, lo cubrió con la tarjeta de crédito de Banco Caja Social.

Finaliza indicando que, no recuerda el artículo, pero en el Código de Comercio, existe la norma que prohíbe que un vehículo tenga dos pólizas que lo amparen, y es fácil para Sufi Bancolombia, determinar si un vehículo tiene póliza que lo ampare, y haber evitado estos inconvenientes que afectan sus derecho fundamentales, adicional a hecho de que ella aviso con suficiente tiempo sobre la adquisición de póliza con otra entidad, pero fue por culpa de unos de sus empleados que se presentó error del escrituración en el e-mail, y fue un mes después, cuando ya se había causado otra mensualidad que dan respuesta al derecho de petición, con un sustento desfasado y alejado de la realidad.

DIANA CAROLINA PELÁEZ GUTIERREZ
Secretaria.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO DECIMOSEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, cuatro (04) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Proceso	Tutela No. 093
Accionante	Liliana María Ospina Holguín
Accionado	Sufi
Vinculados	Bancolombia SA, Seguros La Equidad SA, Seguros Falabella; Seguros Sura; Superfinanciera, señores Natali Ramírez y Jhon Fernando Patiño
Radicado	05001 40 03 016 2021 00463 00
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia No. 101 de 2021
Decisión	Niega tutela

Procede el despacho a resolver la acción de tutela interpuesta entre las partes de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de nuestra Carta Política, Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes.

1. PRETENSIÓN.

Pretende la parte accionante se le tutelen los derechos fundamentales al debido proceso, igualdad, libre acceso a la administración de justicia, prevalencia del derecho sustancial sobre el formal, prevalencia del derecho constitucional sobre el legal, dignidad humana, vivienda digna y propiedad privada; por lo que solicita se le ordene al accionado SUFI BANCOLOMBIA, revoque la decisión contenida en respuesta a derecho de petición fechado del 03 de marzo de 2021.

Así mismo se ordene al accionado SUFI BANCOLOMBIA el reintegro de los dineros correspondientes a la póliza de sura por la suma de \$220.810 para el mes de enero de 2021 la suma de \$221.395 para el mes de febrero de 2021; las suma de \$221.395 para el mes de marzo de 2021, y la suma de \$58.230 más los intereses por mora.

Que se imponga sanción económica a los empleados del accionado SUFI BANCOLOMBIA, señores NATALI RAMÍREZ y JHON FERNANDO PATIÑO, por desatender el derecho fundamental a entregar información concreta y veraz a quien los solicita, por desconocer el acervo probatorio, y por incurrir en un enriquecimiento ilícito para la Aseguradora Sura y un detrimento económico para ella.

Finalmente, no se le impute a ella el error de escrituración en el correo o e-mail endossufimis@bancolombia.com.co, toda vez que fue el señor JHON FERNANDO PATIÑO quien le indico dicho email el cual no corresponde porque se trata es del email endossufimys@bancolombia.com.co; induciéndola a error de acuerdo al código civil.

2. FUNDAMENTOS DE HECHO

Comenta la accionante señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN, que el día 10 de enero de 2021 elevó derecho de petición ante la entidad SUFI BANCOLOMBIA, solicitando el retiro de sus obligaciones los valores de las pólizas de seguro vehicular Sura, y se reconozca que nunca ha cambiado su póliza de seguros Equidad del vehículo BXQ251, y se reconozca la misma desde el 2020; lo anterior teniendo en cuenta que

desde el día 26 de agosto de 2020 aporto los documentos requeridos para acreditar que la póliza Nro. Z0009625 de seguros del vehículo de marca Hyundai Tucson de placas BXQ251 ha permanecido vigente. Documentación que fue enviado al correo endossufimis@bancolombia.com.co, dirección electrónica suministrado por el empleado de la entidad accionada, señor JHON FERNANDO PATIÑO.

Explica que en el mes de diciembre de 2020 y enero de 2021 recibió llamadas de cobro o cartera de la misma entidad SUFI BANCOLOMBIA, en la que le informaban que se encontraba en mora, además de la cuota mensual del crédito, en la póliza que cubre el vehículo de su propiedad, así:

- Diciembre de 2020, la suma de \$220.810 a razón de cuota de póliza sura
- Enero de 2021, la suma de \$221.395 a razón de cuota de póliza sura
- Febrero de 2021, la suma de \$221.395 a razón de cuota de póliza sura
- Marzo de 2021, la suma de \$58.230 a razón de cuota de póliza sura, más intereses

Aclara que antes de presentar el derecho de petición del 10 de enero de 2021, realizó varias llamadas a la línea de atención al cliente número 510.78.80, en la cual le indicaron que el correo correcto es endossufimys@bancolombia.com.co, por lo que hubo un error de escrituración.

SUFI BANCOLOMBIA, da respuesta al derecho de petición en comunicado del 03 de marzo de 2021, en donde le indican que debe mantener la garantía protegida y presentar la documentación necesaria para la actualización, o de lo contrario, se entendía que autorizaba a SUFI a que incluya el vehículo en la póliza colectiva que Bancolombia tiene contratada, desconociendo todo lo plasmado en el derecho de petición y con un sustento bien apartado y desfasado de la petición.

Aduce que como consecuencia a la respuesta del derecho repetición se le niega el reintegro de los dineros enunciados, debido a una respuesta desfasada de lo pedido y desconociendo los documentos anexados como pruebas conducentes y pertinentes para resolver dicha petición.

3. RESPUESTA DE LA PARTE ACCIONADA

3.1. Sufi Bancolombia SA

Indica que la cliente LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN, firmó documento cuando endoso la póliza de vehículo, donde se le indica que si no presenta la caratula renovada, autoriza a Sufi a incluirla en la póliza colectiva.

Así mismo, cuando ya es incluida en la póliza colectiva realizando cobros por la misma y se envía el endoso de manera correcta, no se realiza devolución de lo cobrado dado que la garantía estuvo protegida y en caso de siniestro su aseguradora hubiese respondido.

La señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN presento ante nuestra entidad Derecho de petición con radicado número 3000087698, relacionado con el cobro de la póliza colectiva que se le generó en su obligación número 129334073.

Con fecha 3 de Marzo de 2021, SUFI da respuesta de fondo a su solicitud. El Banco siempre ha dado respuesta a las peticiones y solicitudes de la accionante, se han pronunciado de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, independientemente de que el sentido de la respuesta no sea favorable a lo solicitado.

La tutela es un medio para proteger los derechos fundamentales, y en el caso puntual, Bancolombia no ha vulnerado los derechos a la señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN.

De lo narrado por el accionante en el escrito de la tutela, y el soporte de lo acordado con el cliente se evidencia que la causa de la presente

tutela es netamente contractual y como ya se sabe, la Acción de Tutela no es el mecanismo idóneo para resolver este tipo de conflictos

3.2. Seguros La Equidad SA

Expone que se presenta falta de legitimación por pasiva, toda vez que las pretensiones elevadas son dirigidas directamente por la accionante en contra de SUFI y Bancolombia y por lo tanto deben ser resueltas conforme el contrato celebrado entre ellos.

3.3. Seguros Falabella

Expone que revisada su base de datos, se identificó que el día 26 de julio de 2019, se realizó la apertura de un seguro de Auto N° 10230087, con la compañía aseguradora LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C., por intermedio de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., en la cual registra como asegurada la señora LILIANA MARIA OSPINA HOLGUIN.

Del mismo modo, el día 26 de junio de 2020, la póliza mencionada anteriormente, presento una renovación automática de acuerdo a las condiciones de contratación pactadas entre las partes, esta renovación se presentó bajo las mismas condiciones de coberturas que se pactaron inicialmente en el contrato de seguros, donde durante el tiempo en el cual el seguro se ha mantenido vigente se asumió el riesgo de placa BXQ251 por parte de la compañía aseguradora LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C., póliza que cuenta con toda los requisitos legales y necesarios para generar la atención de los riesgos que se presenten al bien asegurado.

Por lo anterior, coadyuva las peticiones generadas por la accionante, para que dentro de su libertad de contratar que le otorga la ley, se le permita escoger la entidad a través de la cual desea mantener asegurado su vehículo, sin que esta decisión genere contratiempos y afectaciones a sus intereses.

3.4. Seguros Sura

Indica que se presenta falta de legitimación por pasiva, toda vez que no es la llamada a satisfacer las pretensiones de la accionante, no es la legitimada en la causa para dar trámite a lo solicitado.

3.5. Superfinanciera

Indica que se presente una falta de legitimación por pasiva, toda vez que su función de inspección y vigilancia se circunscribe a supervisar que la administración de las Entidades vigiladas se ajuste a lo dispuesto por la Constitución, la Ley y los Reglamentos de la misma Entidad, pero esto no quiere decir que la Superintendencia Financiera de Colombia deba entenderse como un superior jerárquico de sus vigiladas y menos pueda equipararse a él, pues dicha facultad no ha sido otorgada a ese Organismo.

Precisar que, por regla general, en las actuaciones administrativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, no se vigilan los actos particulares, ni los incumplimientos contractuales de las partes involucradas, por tanto, las inconformidades que se presenten respecto a este tipo de temas, deberán ser ventiladas a través del proceso respectivo y ante la autoridad judicial competente.

3.6. Señores Natali Ramírez y Jhon Fernando Patiño

No rindieron el informe solicitado.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

4.1. Competencia.

Se asume el conocimiento de esta acción por mandato constitucional (artículo 86), en armonía con el decreto 2591/91, ya que los hechos denunciados son presuntamente constitutivos de la vulneración o amenaza de derechos fundamentales y los accionados son válidamente destinatarios de la misma a la luz del artículo 42, numeral 8º, inciso

final, en virtud de la situación o calidad de la parte tutelante, frente a la parte tutelada.

4.2. Problema jurídico.

Corresponde a este Despacho resolver si SUFI BANCOLOMBIA SA, ha conculcado los derechos debido proceso, igualdad, libre acceso a la administración de justicia, prevalencia del derecho sustancial sobre el formal, prevalencia del derecho constitucional sobre el legal, dignidad humana, vivienda digna y propiedad privada, de la señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN, al no proceder a cancelar y reintegrar los dineros cobrados por la renovación automática de la póliza colectiva que se le generó en su obligación número 129334073.

4.3. Sobre la procedencia de la acción de tutela

De acuerdo con el Artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela se instituyó a favor de toda persona, cuando uno o varios de sus derechos fundamentales han sido quebrantados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de un particular.

Se trata de un mecanismo y garantía que la constitución le otorga a toda persona para acudir ante un juez en defensa de sus derechos fundamentales, siendo un instrumento autónomo, subsidiario y de aplicación inmediata para la protección de éstos, cuando quiera que sean violados o amenazados por una autoridad pública, o por personas privadas en algunos casos específicos previstos por el legislador, cuando el afectado se halla en estado de indefensión frente al trasgresor, por conductas activas u omisivas, con las que se viola o pone en peligro de vulneración aquellos derechos fundamentales. Pero se requiere que no exista otro medio defensivo; o que, existiendo, no sea eficaz para evitar la consolidación de un perjuicio irremediable; pues, en este caso procede la tutela como mecanismo transitorio.

Como lo ha establecido la Corte Constitucional en desarrollo del inc. 3º del art. 86 superior, hay lugar a la procedencia de la acción de tutela cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa, salvo que sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio

irremediable. Así, por ejemplo en la sentencia T-588 de 2007, sostuvo: “La subsidiariedad, surge como requisito básico de procedencia de la acción de tutela, en tanto ésta se instituyó como un mecanismo judicial, excepcional, cuyo empleo es residual, es decir, es menester que las personas recurran inicialmente a los medios ordinarios de defensa cuando estos sean oportunos y eficaces, de tal suerte que les asegure una adecuada protección de sus derechos, excluyendo la acción de tutela como primera opción en tanto esta resultaría improcedente..”.

De tal forma la acción constitucional referida, solo procede cuando no exista algún medio judicial o administrativo que pueda revertir la decisión que presuntamente afecta el derecho fundamental, o cuando éstos resulten ineficaces para proteger el derecho vulnerado, o se utilice la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable en cuyo caso surgiría esta acción como mecanismo alternativo de protección hasta tanto la autoridad correspondiente decida de fondo sobre el asunto.

Obviar lo anterior, sería convertir la tutela en una instancia en la cual debatir un derecho o en una alternativa a la cual sacar provecho cuando no se interponen las demás acciones o para revivir pleitos ya perdidos, entrando a sustituir la acción constitucional las demás acciones o recursos legales existentes pues “la integridad de la función estatal de administrar justicia resultaría gravemente comprometida si se permitiera que un mecanismo especial y extraordinario como la acción de tutela, dirigido exclusivamente a la protección de los derechos fundamentales, pudiera suplir los instrumentos y recursos ordinarios que el ordenamiento pone a disposición de aquellas personas que persiguen la definición de alguna situación jurídica mediante un proceso judicial.”

Si bien la acción de tutela no es un medio alternativo ni complementario de las decisiones de otras autoridades, puede proceder cuando se encuentra plenamente acreditado que el actor no pudo utilizar las otras acciones de defensa por encontrarse en alguna situación que, desde el punto de vista fáctico o jurídico, se lo impedía por completo y, en cuyo caso, la aplicación de la regla señalada le causaría un daño de mayor entidad constitucional que el que se derivaría del desconocimiento del criterio general enunciado.

Por tanto y teniendo en cuenta la prevalencia del derecho sustancial (art. 228 C.P.) y en la necesidad impuesta por la Constitución Política, de dar efectividad a los derechos fundamentales (arts. 2, 5 y 86 C.P.), el juez constitucional debe determinar en cada caso en concreto la eficacia del medio judicial o administrativo que formalmente se muestra como alternativo, para establecer si en realidad, consideradas las circunstancias del solicitante, se está ante un instrumento que sirva a la finalidad específica de garantizar materialmente y con prontitud el pleno disfrute de los derechos conculcados o sujetos a amenaza .

De otro lado, otra característica de la referida acción constitucional aparte de la subsidiaridad, es que es un mecanismo de protección a una vulneración actual e inminente a un derecho fundamental, por lo que la acción de tutela reviste una naturaleza urgente, que conlleva a una declaración judicial que contenga una o varias órdenes de efectivo e inmediato cumplimiento.

La actualidad, hace alusión a la urgencia que implica una inmediata orden del juez, en tanto que para el momento de la acción está presente o se encuentra a puertas de presentarse una lesión a un derecho fundamental, pues "la acción de tutela ha sido instituida como remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza."

De tal manera, la actualidad del hecho o la omisión que afecta al derecho fundamental, es lo que marca las características de ésta acción, pues si la amenaza deviene de mucho tiempo atrás, se desnaturalizaría el carácter prioritario de la misma.

Pero además de un peligro actual, éste debe ser inminente, entendiéndose por éste el hecho que amenaza o está por suceder prontamente, por tanto, se diferencia de una expectativa de lesión, en tanto hay evidencias fácticas de su presencia real en un corto lapso, que justifica las medidas prudentes y oportunas para evitar algo probable y no una mera conjetura hipotética.

4.4. La acción de tutela frente a controversias contractuales y la idoneidad de los otros medios de defensa judicial.

En Sentencia T-852/10, la Corte Constitucional indicó que se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular.

Tal postura puede remontarse a la sentencia T-594 de 1992. En esa oportunidad sostuvo la Corte Constitucional que *“las diferencias surgidas entre las partes con ocasión o por causa de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos, toda vez que quien se considere vulnerado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia establecidas por la ley”*.

Indicó la Corte Constitucional en sentencia T-587 de 2003 que: *“(...) El hecho de que la Constitución permee las normas inferiores del ordenamiento jurídico, entre ellas los contratos, a través de la dimensión objetiva de los derechos fundamentales, no implica que dentro de todo contrato esté inmersa una discusión de rango iusfundamental que deba ser conocida por el juez de tutela. Para el conocimiento de controversias de tipo contractual se debe acudir al juez ordinario quien, por supuesto, debe iluminar su labor en la materia en la cual es especializado con la norma constitucional. (...) Considera la Corte que acudir a la tutela para solucionar controversias ajenas a los derechos fundamentales configura una tergiversación de la naturaleza de la acción que puede llegar a deslegitimarla para perjuicio de aquellas personas que verdaderamente necesitan de protección a través de este mecanismo (...)”*.

No obstante, tal precedente se refiere precisamente a las controversias contractuales que carecen de inmediata *relevancia iusfundamental*, es decir, de aquellas en las cuales no están implicados derechos fundamentales, por el contrario, cuando en el marco de una disputa de carácter contractual están en juego garantías y derechos reconocidos por la Constitución, no se puede excluir *prima facie* la procedencia de la acción de tutela, pues en este caso corresponderá al juez constitucional apreciar la naturaleza de la amenaza o vulneración de los derechos y decidir si existen o no medios ordinarios de defensa judicial que tengan la eficacia del mecanismo constitucional.

Así mismo, en la sentencia T-160 de 2010 se hizo referencia a la posibilidad de que por vía de acción de tutela se debatieran asuntos concernientes a controversias contractuales cuando se estuviere vulnerando algún derecho fundamental.

No puede, por lo tanto, el juez de tutela desechar el estudio de una controversia contractual con el mero pretexto que en este tipo de disputas no están envueltos derechos de rango fundamental, por el contrario, debe analizar si en ellas existe una discusión de esta naturaleza para lo cual es relevante no sólo elementos de carácter objetivo, tales como la naturaleza de los derechos en juego, sino también circunstancias subjetivas de las partes que solicitan el amparo constitucional, pues existen precedentes en los cuales se ha concedido la tutela respecto de asuntos en apariencia de índole estrictamente contractual, controvertibles ante la jurisdicción ordinaria, debido a las circunstancias de debilidad manifiesta en que se encontraban los accionantes.

Esta postura interpretativa se apoya en el denominado "*efecto de irradiación*" y en la dimensión objetiva de los derechos fundamentales, de conformidad con la cual el ordenamiento jurídico no está conformado por compartimentos estancos, algunos de los cuales escapan del influjo de las garantías y libertades constitucionales, pues éstas se difunden en todos los ámbitos del derecho, inclusive en espacios inicialmente considerados como coto reservado del derecho privado, como las relaciones contractuales. No se trata, entonces, que todo el derecho existente se disuelva en el derecho constitucional, que de esta suerte se

convertiría en una especie de todo omnicomprendido, sino que permite a los distintos ámbitos del derecho conservar su independencia y sus características propias; pero los derechos fundamentales actúan como un principio de interpretación de sus preceptos y por tanto se impone en ellos acuñándolos e influyéndolos, de esta manera estos ámbitos del derecho quedan iusfundamentalmente conformados.

Ha concluido la jurisprudencia emitida por la Corte Constitucional que la existencia de una relación contractual no puede ser premisa suficiente para denegar el amparo, pues en la suscripción o la ejecución de un contrato se pueden consignar u originar cláusulas o tratos inconstitucionales vulneradores de derechos fundamentales que requieran de un mecanismo de protección reforzado como la tutela¹.

En este orden de ideas, el juez constitucional aunque reconoce la autonomía de la voluntad en asuntos contractuales, en algunos casos puede intervenir con el objeto de superar (i) situaciones de desigualdad entre las partes (ii) procesos de negociación basados en procedimientos discriminatorios (iii) contratos que contienen cláusulas violatorias de derechos fundamentales (iv) en ejecución del contrato se presentan situaciones incompatibles con el ordenamiento constitucional. (v) cuando el medio de defensa judicial no resulta eficaz para proteger los derechos fundamentales afectados.

En lo que respecta a la imposibilidad de que el accionante tenga otro medio de defensa judicial, es necesario interpretar que el sentido de que los medios alternos de defensa con que cuenta el interesado deben ser *idóneos*, es decir, aptos y efectivos para obtener la protección oportuna y requerida en la protección del derecho fundamental. La idoneidad de los medios de defensa alternativos se debe evaluar, entonces, en atención al contexto particular de cada caso, para así determinar si realmente existen opciones eficaces de protección que hagan improcedente la tutela, en las circunstancias en que se encuentre un peticionario.

¹ *Ibidem*. Al respecto ver sentencias T-222 de 2004, 769 de 2005, T-387 de 2009. En la sentencia T-222 de 2004 se dijo: “[e]sta postura resulta discutible en términos constitucionales, pues la Carta demanda reconocer la existencia de algunas situaciones de desigualdad en las condiciones de negociación; situaciones que han de ser consideradas debidamente por el sistema jurídico a fin de garantizar que la igualdad sea real y efectiva”

Ha dicho la Corte en ese sentido, que "únicamente son aceptables como medio de defensa judicial, para los fines de excluir la acción de tutela, *aquellos que resulten aptos para hacer efectivo el derecho*; es decir, no tienen tal carácter los mecanismos que carezcan de conducencia y eficacia jurídica para la real garantía del derecho conculcado".

Se concluye por lo tanto que la jurisprudencia de esta Corporación ha reconocido que las relaciones contractuales pueden dar origen a controversias constitucionalmente relevantes, las cuales pueden ser dirimidas por el juez de tutela cuando no existan medios idóneos de defensa judicial o cuando se acuda a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.²

4.5. Improcedencia de la Acción de Tutela por la conducta legítima del particular.

La acción de tutela en los casos en que se intente contra una acción u omisión de un particular, es restringida y limitada, en el sentido de que no sólo se requiere que encuadre dentro de las situaciones contempladas de manera expresa por la ley -artículo 42 del Decreto 2591 de 1991-, sino que además sólo podrá invocarse cuando la conducta del particular no se ajuste al ordenamiento jurídico: es decir, que se trate de una conducta ilegítima que cause afectación o perjuicio a otro.

Por su parte el artículo 45 del Decreto 2591 de 1991 señala que "*no se podrá conceder la tutela contra conductas legítimas de un particular*". Y la responsabilidad de los particulares está determinada por el artículo 60. de la Carta Política, en el sentido de que sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes.

De esa manera, la conducta de los particulares debe enmarcarse dentro de un conjunto de normas y reglas de comportamiento social, que lo obligan a ajustar sus actuaciones a principios consagrados por la Constitución y la ley, y en el que deben acatar y respetar no sólo a las autoridades sino a todos los sujetos de la especie humana, de tal forma que se hagan efectivos los principios de la convivencia y la paz social, al

² Ver sentencia T-160 de 2010.

igual que los derechos consagrados en la Carta Política, fundamento del nuevo Estado social de derecho.

Y esto además, porque no es lógico que tan sólo deban ser las autoridades las obligadas a hacer efectivo el respeto y la realización de los derechos y fundamentos del ser humano y de quienes hacen parte del respectivo conglomerado social, sino que se le exige al particular como individuo de la especie humana actuar con base en el respeto a los derechos ajenos y el deber de la solidaridad social.

Así, cuando la conducta del particular desconoce esos principios y reglas sociales, fundamento y razón de ser de las normas constitucionales y legales, es susceptible de ser acusada o controvertida a través de los medios ordinarios, o eventualmente de la acción de tutela cuando se utilice para proteger los derechos fundamentales de las personas no existiendo otros medios de defensa judicial, o si los hay, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

4.6. ANÁLISIS DEL CASO.

Pretende la parte accionante se protejan sus derechos fundamentales al debido proceso, igualdad, libre acceso a la administración de justicia, prevalencia del derecho sustancial sobre el formal, prevalencia del derecho constitucional sobre el legal, dignidad humana, vivienda digna y propiedad privada, los cuales considera vulnerados por SUFI BANCOLOMBIA SA, al no proceder a revocar la decisión tomada en respuesta a derecho de petición en comunicado del 03 de marzo de 2021, y reintegrar los dineros cobrados por la renovación automática de la póliza colectiva que se le generó en su obligación número 129334073, teniendo presente que ella envió desde el pasado 26 de agosto de 2020 la documentación requerida para la NO renovación automática de la póliza colectiva.

Acorde a la naturaleza de tal pretensión, sea preciso recordar que la acción de tutela, se instituyó bajo el propósito de asegurar el respeto, la vigencia permanente y la efectividad de los derechos fundamentales, para ello el artículo 1º del Decreto 2591 de 1.991 reglamentario del

artículo 86 de la Carta Política establece “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o en los casos que señale este Decreto”.

De esta guisa, la teleología de la acción constitucional en comento estriba en la garantía de derechos de raigambre fundamental que se vean lesionados ante alguna acción u omisión, por lo que se trata de un mecanismo y garantía que la constitución le otorga a toda persona para acudir ante un juez en defensa de sus derechos fundamentales, siendo un instrumento autónomo, subsidiario y de aplicación inmediata para la protección de éstos, cuando quiera que sean violados o amenazados por una autoridad pública, o por personas privadas en algunos casos específicos previstos por el legislador, cuando el afectado se halle en estado de indefensión frente al trasgresor, por conductas activas u omisivas con las que se viole o ponga en peligro aquellos derechos fundamentales.

Acorde entonces con la naturaleza de la acción en comento, sea lo primero a analizar, si es procedente la acción invocada desde diversos frentes, el primero, respecto la procedencia de la acción de tutela en contra particulares, el segundo la subsidiaridad y finalmente la inmediatez de la tutela.

Respecto del primer tópico, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución, la acción de tutela es procedente contra particulares en las siguientes hipótesis: cuando se trate de particulares *"(...) 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."*

Y para el caso, la actividad bancaria, dada su caracterización y trascendencia dentro del marco de organización jurídico-política propia del Estado Social de Derecho, es un servicio público, pues además de la

importancia de la labor que desempeñan los establecimientos del sector financiero, públicos y privados, la misma está ligada directamente al interés de la comunidad³.

Ahora, en torno a la subsidiaridad, debe remembrarse que la acción de tutela no es procedente cuando existen otras vías judiciales para la discusión de la problemática aquí propuesta, como es el proceso verbal en donde puede la pretensora petitionar que se revoque la decisión adoptada por el ente accionado en comunicado fechado del 03 de marzo de 2021, esto es, la renovación automática de la póliza colectiva que se le generó en su obligación número 129334073, y se proceda al reintegro de los dineros cobrados desde el mes de diciembre de 2020 hasta el mes de marzo de 2021.

No obstante tampoco puede soslayar el juez que la tutela pese a existir otras acciones legales se torna procedente de forma transitoria para evadir un perjuicio irremediable, pero es menester la acreditación del mismo.

En este punto, debe tenerse presente, según llamada telefónica sostenida con la misma accionante y consignada en constancia Secretarial Ut Supra, que los ingresos de la señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN ascienden a un poco más de un salario mínimo legal mensual vigente, aunado a ello, convive con su hijo, quien se encuentra en edad productiva y puede colaborar con los gastos del hogar, aparte de recibir la renta por una vivienda de su propiedad, de allí que de tales elementos resulta dudoso concluir una afectación al mínimo vital irremediable que obligue a esta judicatura a desconocer el juez ordinario y el proceso propio para ventilar la pretensión que hoy se expone, que lo sería el Juez Civil en sede de un proceso verbal.

Así mismo, ante la afirmación realizada por el tutelante, relativa al indebido actuar de SUFI BANCOLOMBIA, también puede la actora, interponer queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia, buscando la protección de los derechos de consumidor financiero.

³ ACTIVIDAD BANCARIA ES UN SERVICIO PÚBLICO, JURISPRUDENCIA Concepto 2008049990-001 del 29 de julio de 2008.

Resaltando en este punto, que la acción de tutela es un mecanismo sumario y preferente creado para la protección de los derechos fundamentales, que se caracteriza por tener un carácter residual o supletorio, obedeciendo a la necesidad de preservar las competencias atribuidas por el legislador a las diferentes autoridades judiciales a partir de los procedimientos ordinarios o especiales, en los que también se protegen derechos de naturaleza constitucional⁴.

Por lo anterior, el recurso de amparo no puede convertirse en un mecanismo alternativo, sustitutivo, paralelo o complementario de los diversos procedimientos judiciales, salvo que dichas vías sean ineficaces, inexistentes o se configure un perjuicio irremediable⁵.

En relación con este último, la Corte Constitucional, ha determinado que se configura cuando existe el riesgo de que un bien de alta significación objetiva protegido por el orden jurídico o un derecho constitucional fundamental sufra un menoscabo. En ese sentido, el riesgo de daño debe ser inminente, grave y debe requerir medidas urgentes e impostergables. De tal manera que la gravedad de los hechos exige la inmediatez de la medida de protección.

No obstante, tampoco puede soslayar el juez que la tutela pese a existir otras acciones legales se torna procedente de forma transitoria para evadir un perjuicio irremediable, de allí que, si esta Judicatura coligiera el mismo del estado de indefensión y/o discapacidad del pretensor, ello no sería suficiente para conceder las pretensiones.

⁴Al respecto, ver, entre otras, las sentencias T-129 de 2009 (M.P. Humberto Antonio Sierra Porto), T-335 de 2009, SU-339 de 2011(M.P. Humberto Antonio Sierra Porto) y T-664 de 2012 (M.P. Adriana María Guillén Arango).

⁵ Respecto a la existencia de mecanismos judiciales ordinarios la Corte, en Sentencia T- 453 de 2009 (M.P. Juan Carlos Henao Pérez), señaló que: *“Fue así como la Constitución Política dispuso un sistema jurídico al que todas las personas tienen derecho a acceder, con el fin de que, en el mismo, todos los conflictos jurídicos fueren resueltos en derecho en virtud de normas sustanciales y procesales preexistentes, erigiendo diversas jurisdicciones (ordinaria -artículo 234-, contencioso administrativa - artículo236-, constitucional –artículo 239-) y en cada una de éstas determinando la competencia material, las autoridades y las acciones y procedimientos para su acceso.// De esta forma, el ordenamiento jurídico ofrece normas procesales y sustanciales ejecutadas por autoridades previamente instituidas, para que sean resueltos todos los conflictos que en él sucedan. (...)// Así, la acción de tutela es un mecanismo efectivo para el amparo de los derechos fundamentales cuyo ejercicio ante la existencia de otros medios de defensa judicial, no significa el remplazo de éstos, sino el desarrollo mismo de su finalidad, esto es, que en interés de la salvaguarda de los derechos fundamentales afectados, la acción de tutela procederá de manera excepcional y subsidiaria ante la inexistencia de un medio de defensa judicial o ante la amenaza de configuración de un perjuicio irremediable”.*

Obsérvese de los hechos narrados por la parte actora en el escrito de acción de tutela, no se evidencia la presencia de un perjuicio irremediable, de allí que no se pueda percibir en primer término una lesión a su derecho al mínimo vital que obligue a tomar medidas urgentes a fin de proteger a la tutelante, pues claramente no hay evidencia de un perjuicio irremediable.

Tampoco se evidencia lesión al debido proceso, pues no existe tal conculcación cuando se está en presencia de la conducta legítima de una parte, y para el caso SUFI BANCOLOMBIA S.A., procedió fue al cumplimiento de las cláusulas pactadas en el contrato firmado por ambas partes.

Así las cosas, al no advertir una situación de inminente urgencia que obligue a desplazar al juez ordinario para debatir los hechos aquí enunciados, al no satisfacerse el requisito de subsidiaria, y al no estar presente un perjuicio irremediable, y no ser la decisión cuestionada abiertamente arbitraria e inconsulta, se negará la presente acción.

6. Decisión.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Décimo Sexto Civil Municipal de Oralidad de Medellín administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

FALLA

PRIMERO. NEGAR el amparo constitucional deprecado por la señora LILIANA MARÍA OSPINA HOLGUÍN, en contra de SUFI BANCOLOMBIA SA.

SEGUNDO. Notificar este proveído a las partes, por el medio más expedito posible y en especial a la parte accionante.

TERCERO. Advertir a las partes que contra la presente decisión procede el recurso de impugnación ante los Jueces Civiles del Circuito de Oralidad de Medellín.

CUARTO. Remitir para su eventual revisión el expediente a la Honorable Corte Constitucional, si este proveído no fuere impugnado oportunamente, (art. 31 del Decreto 2591 de 1991).

NOTIFÍQUESE

Firma Electrónica

MARLENY ANDREA RESTREPO SÁNCHEZ

JUEZ

Firmado Por:

MARLENY ANDREA RESTREPO SANCHEZ

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 016 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE

MEDELLIN-ANTIOQUIA

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:

**700b47e5aa1b9e2996939fc2c479fb833e640781f9f98d1ad7aa
ba5c56579304**

Documento generado en 04/05/2021 03:09:50 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>