

REPUBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
Bogotá D. C., Mayo cuatro (04) de dos mil veinte (2020).

No.110014003012-2018-00269-00

ACCION DE TUTELA promovida por CLAUDIA HELENA BUSTAMANTE ESCOBAR contra BANCO DAVIVIENDA S. A. y SERLEFIN S. A. (vinculado oficiosamente)

ANTECEDENTES

1º. Petición.-

Presenta la acción tutelar, la ciudadana CLAUDIA HELENA BUSTAMANTE ESCOBAR, con el fin de que se le ordene al BANCO DAVIVIENDA S. A., sea saneada y ajustados todos los cargos por concepto de cuotas de manejo desde la fecha de cancelación de las tarjetas, ordenar a SERLEFIN cancelar el cobro que se adelanta en su contra, rectificar su reporte en las centrales de riesgo y dar respuesta a sus comunicaciones, ya que no obtuvo respuesta de las mismas.

2º. HECHOS

Narra la tutelante que desde el año 2014, al percatarse que el Banco accionado le estaba realizando unos cobros por unas cuotas de manejo de unas tarjetas que ya no tenía desde el año 2012, fue en varias oportunidades a normalizar la situación a las oficinas de Davivienda ubicadas en la carrera 13 con 26, de allí le informaron que debía radicar una carta en cualquier oficina del Banco, se dirigió a la oficina del Parkway y allí no le aceptaron la carta ya que debía ser radicada en la 13 con 26, así la tuvieron en varias oportunidades, hasta que elevó la queja en la calle 13 y realizaron una llamada a la sucursal del Parkway y allí después de dos meses le recibieron la carta.

Refiere que pasaba el tiempo y aun le seguían cargando la cuota de manejo de las tarjetas y sin respuesta a su solicitud. Las cuotas eran cargadas al crédito rotativo

que genera unos intereses muy altos, manifestando que esperanzada en que la situación se normalizaría continuó ingresando dinero a su cuenta ahorros, ya que los cobros los realizan por debito automatico.

Manifiesta que decidió contactar a la defensoría del consumidor Financiero quienes recibieron su derecho de petición en agosto del 2015.

Comenta que pasando los meses sin tener respuesta y viendo que aun le continuaban cargando las cuotas de manejo y realizando el debito automático, decidió no ingresar mas dinero en la cuenta de ahorros, lo cual produjo que dentro del sistema de ellos se generara una cartera.

Finalmente, dice que nuevamente fue hasta las oficinas y las personas de allá le informaron que esperara la respuesta por parte de Davivienda. Desafortunadamente nunca se comunicaron sino que al contrario realizaron la venta de la cartera a la empresa SERLEFIN quienes en la actualidad realizan su gestión de cobro y en este momento le informan que van a realizar un proceso jurídico.

3º. Tramite.-

Una vez correspondió por reparto a este Despacho el conocimiento de la presente acción de tutela, por proveído del 27 de Abril último, se admitió a trámite la acción y se decretaron las pruebas que se consideraron necesarias para el esclarecimiento de los hechos, disponiéndose la vinculación oficiosa de SERLEFIN S. A., para que ejerciera su derecho de defensa.

El BANCO DAVIVIENDA S. A. en respuesta al requerimiento que se le efectuó, manifestó que mediante comunicación del 28 de abril de 2020 se dio respuesta a la accionante, demostrándose de esta manera que se atendió de manera completa, clara, precisa, congruente y de fondo a las pretensiones elevadas.

Indica que las obligaciones que son objeto de esta tutela, por la altura de mora alcanzada, generaron castigo y fueron cedidas a la firma SERLEFIN en Septiembre de 2018. Teniendo en cuenta el requerimiento, se dio traslado de la solicitud a la citada firma para que diera respuesta al cliente.

Refiere que observado todo lo expresado y en cuanto a la solicitud, estiman que no existió violación alguna por parte del BANCO DAVIVIENDA S. A., a derechos fundamentales de la Accionante.

Consideran que han actuado legal y jurídicamente dentro del ámbito de su competencia y por ende entienden que con su proceder es suficiente para que contra él no prospere la presente Acción de Tutela, ni ningún proceso o recurso legal.

Solicitan denegar la presente acción tutelar instaurada en su contra.

Por su parte, el vinculado de manera oficiosa, SERLEFIN S. A., en su derecho de defensa manifestó que de acuerdo a lo manifestado por la señora CLAUDIA HELENA BUSTAMANTE ESCOBAR y conforme a las funciones y naturaleza jurídica de la compañía, refirió que mediante contrato de compraventa de cartera suscrito con el BANCO DAVIVIENDA S. A., la obligación No.06500323002305249, la cual está representada en un crédito rotativo de titularidad de la accionante, fue cedida a favor de SERLEFIN BPO&O S. A., y su administración a cargo de SERLEFIN Z.F.

Comenta que de acuerdo a la información suministrada por la entidad originadora, la obligación en comento registra una mora de 1370 días y un saldo de \$5.162.682 pesos

Refiere que no les consta lo dicho por la accionante en los hechos referidos en su tutela, ratificando que el originador cedió a la compañía la obligación No.5249 de titularidad de la accionante en el mes de Septiembre de 2018, dicha cartera fue cedida con un estado avanzado de mora y un saldo pendiente por cancelar, razón por la que indican que la información de la cartera cedida por BANCO DAVIVIENDA es veraz y confiable.

Resalta que en lo atinente a los derechos de petición que se mencionan en el escrito de tutela, SERLEFIN no tuvo conocimiento de las solicitudes interpuestas por la accionante.

Dice que a pesar de que la compañía cumplió con todos los requisitos establecidos en la Ley de Habeas Data, de parte de SERLEFIN no registran ni obran en las bases de Datos de las Centrales de la Información Financiera, reportes negativos relacionados con la obligación No.5249, según consta en los soportes generados en las bases de datos de las Centrales de Riesgo, con fecha del 24 de abril de 2020. Ahora, independiente de que para la fecha no existan los reportes negativos, se debe tener presente que más adelante podrá volverse a realizar dicho reporte en las Centrales de la Información Financiera, en caso de persistir la mora de la obligación de la accionante y, siempre y cuando se cumplan con los requisitos de la Ley de Habeas Data.

CONSIDERACIONES

Se relieves en primer término que la acción de tutela tiene como finalidad obtener la protección inmediata de los DERECHOS CONSTITUCIONALES FUNDAMENTALES como claramente lo preceptúa el artículo 86 de la Carta Magna.

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional y reglamentada en el Decreto 2591 de 1.991, se encuentra consagrada para que toda persona por sí misma, o por quien actúe en su nombre, pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o un particular.

Este mecanismo de orden residual, solamente encuentra procedencia cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por lo que, se pone al descubierto que la intención y espíritu del constituyente fue la de introducir una figura alterna o paralela a los juicios y a los procedimientos que constituyen vía común para hacer valer los derechos cuya función se encuentra genéricamente asignada a la administración de justicia y garantizada por la Carta Política.

Es necesario, por tanto, destacar como reiteradamente lo ha expuesto la Corte Constitucional, que tanto en la norma constitucional, como en su desarrollo legislativo, el ejercicio de la citada acción está condicionado, entre otras razones, por la presentación ante el juez de una situación concreta y específica de violación o amenaza de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública o, en ciertos eventos definidos por la ley, a sujetos particulares. Además el peticionario debe tener un interés jurídico y pedir su protección también específica, siempre en ausencia de otro medio especial de protección o excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Se ha instaurado la presente acción tutelar con el objeto de que se le ordene al BANCO DAVIVIENDA S. A., sea saneada y ajustados todos los cargos por concepto de cuotas de manejo desde la fecha de cancelación de las tarjetas, ordenar a SERLEFIN cancelar el cobro que se adelanta en contra de la accionante, rectificar su reporte en las centrales de riesgo y dar respuesta a sus comunicaciones, ya que no obtuvo respuesta de las mismas.

Revisando las pruebas documentales enviadas vía email por la accionante y lo relatado en los fundamentos fácticos de la acción de amparo que nos ocupa, en donde se afirma por ésta que los cobros por unas cuotas de manejo de unas tarjetas, que ya no tenía desde el año 2012, se le vienen realizando desde el año 2014, no entendiéndose el porqué si ha venido siendo afectada en sus derechos desde el año 2014 la demandante venga a instaurar la presente acción tutelar pasados más de cinco años, deduciéndose con meridiana claridad que al interior de la misma se presenta la falta del principio de inmediatez.

En lo referente al requisito de inmediatez, nuestro máximo organismo rector en materia constitucional en Sentencia T-675 de 2006, siendo ponente la H. Magistrada Dra. Clara Inés Vargas Hernandez, ha manifestado:

“3. El principio de inmediatez. Requisito *sine qua non* de procedibilidad de la acción de tutela. Reiteración de jurisprudencia.

La Corte Constitucional ha insistido en muchos pronunciamientos sobre la importancia del presupuesto de la inmediatez como requisito de procedibilidad de la acción de tutela. Conforme a éste, se ha establecido, la acción debe ser interpuesta dentro de un plazo razonable y oportuno con el fin de evitar que se emplee como herramienta que premia la desidia, negligencia o indiferencia de los actores o, peor aún, se convierta en un factor de inseguridad jurídica.

Para empezar debemos resaltar que este atributo ha sido considerado como característica propia del mecanismo de protección reforzada de los derechos fundamentales. Sobre el particular, en la sentencia C-543 de 1992, M.P. José Gregorio Hernández Galindo, expresó:

“(…) la Corte ha señalado que dos de las características esenciales de esta figura en el ordenamiento jurídico colombiano son la subsidiariedad y la inmediatez; (...) la segunda, puesto que 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 violación o amenaza. Luego no es propio de la acción de tutela el sentido de medio o procedimiento llamado a remplazar los procesos ordinarios o especiales, ni el ordenamiento sustitutivo en cuanto a la fijación de los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni el de instancia adicional a las existentes, ya que el propósito específico de su consagración, expresamente definido en el artículo 86 de la Carta, no es otro que el de brindar a la persona protección efectiva, actual y supletoria en orden a la garantía de sus derechos constitucionales fundamentales” (subrayado fuera de texto original).

Posteriormente, en la sentencia SU-961 de 1999, el pleno de la Corte advirtió que la inexistencia de un término de caducidad no implica de manera alguna que la acción de tutela no deba interponerse dentro de un plazo razonable. Para el efecto consideró:

“la razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser ponderada en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, entonces, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros. Si bien el término para interponer la acción de tutela no es susceptible de establecerse de antemano de manera afirmativa, el juez está en la obligación de verificar cuándo ésta no se ha interpuesto de manera razonable, impidiendo que se convierta en factor de inseguridad, que de alguna forma afecte los derechos fundamentales de terceros, o que desnaturalice la acción. En jurisprudencia reiterada, la Corte ha determinado que la acción de tutela se caracteriza por su ‘inmediatez’. (...) Si el elemento de la inmediatez es consustancial a la protección que la acción brinda a los derechos de los ciudadanos, ello implica que debe ejercerse de conformidad con tal naturaleza. Esta condiciona su ejercicio a través de un deber correlativo: la interposición oportuna y justa de la acción”.

(...)

“Si la inactividad del accionante para ejercer las acciones ordinarias, cuando éstas proveen una protección eficaz, impide que se conceda la acción de tutela, del mismo modo, es necesario aceptar que la inactividad para interponer esta última acción durante un término prudencial, debe llevar a que no se conceda. En el caso en que sea la tutela y no otro medio de defensa el que se ha dejado de interponer a tiempo, también es aplicable el principio establecido en la Sentencia arriba mencionada (C-543/92), según el cual la falta de ejercicio oportuno de los medios que la

ley ofrece para el reconocimiento de sus derechos no puede alegarse para beneficio propio, máxime en los casos en que existen derechos de terceros involucrados en la decisión”.

En el mismo derrotero, en una decisión más reciente, se abordó el tema indicando que la estructura sustancial del amparo y el procedimiento sumario en el que se tramita, son incompatibles con la posibilidad de interponer la acción transcurridos varios años del acaecimiento del hecho dañoso. La jurisprudencia desarrolló esta tesis bajo los siguientes términos:

“Por una parte, si la acción de tutela pudiera interponerse varios años después de ocurrido el agravio a los derechos fundamentales, carecería de sentido la regulación que el constituyente hizo de ella. De esa regulación se infiere que el suministro del amparo constitucional está ligado al principio de inmediatez, es decir, al transcurso de un prudencial lapso temporal entre la acción u omisión lesiva de los derechos y la interposición del mecanismo de protección. Nótese que el constituyente, para evitar dilaciones que prolonguen la vulneración de los derechos invocados y para propiciar una protección tan inmediata como el ejercicio de la acción, permite que se interponga directamente por el afectado, es decir, sin necesidad de otorgar poder a un profesional del derecho; orienta el mecanismo al suministro de protección inmediata; sujeta su trámite a un procedimiento preferente y sumario; dispone que la decisión se tome en el preclusivo término de diez días; ordena que el fallo que se emita es de inmediato cumplimiento y, cuando se dispone de otro medio de defensa judicial, permite su ejercicio con carácter transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

“De acuerdo con ello, el constituyente asume que la acción de tutela configura un mecanismo urgente de protección y lo regula como tal. De allí que choque con esa índole establecida por el constituyente, el proceder de quien sólo acude a la acción de tutela varios meses, y aún años, después de acaecida la conducta a la que imputa la vulneración de sus derechos. Quien así procede, no puede pretender ampararse en un instrumento normativo de trámite sumario y hacerlo con miras a la protección inmediata de una injerencia a sus derechos fundamentales que data de varios años”.

Conforme a lo anterior hay que concluir que no se ha establecido *a priori* el plazo razonable a partir del cual se pueda establecer la oportuna interposición del amparo. Más bien hay que destacar que son las circunstancias del caso concreto las que determinan si el término es apropiado. Para el efecto, se deben tener en cuenta algunos factores útiles para definir tal razonabilidad, los cuales se sintetizan en: (i) una justificación relevante sobre la inactividad y (ii) el análisis sobre la posible vulneración de los derechos de terceros si se accediera a conceder el amparo”.

Teniendo en cuenta el anterior extracto de jurisprudencia, lo afirmado por la accionante en su escrito tutelar, según el cual el cobro de las cuotas de manejo de unas tarjetas que ya no utiliza se le está realizando desde el año 2014, esto es, hace mas de cinco años, se evidencia que nos encontramos ante una falta de inmediatez de la tutelante para impetrar la acción de amparo que nos ocupa, razón por la cual la misma será denegada, aunado al hecho de que la vinculada de manera oficiosa, SERLEFIN S. A., en su derecho de defensa manifiesta que no han reportado a la demandante a la base de datos de las Centrales de Riesgo, como para que se proceda a ordenarse el retiro de la base de datos de la misma ante éstas.

El Despacho advierte a las partes al interior de la presente acción de amparo que para efectos de no vulnerar los derechos de defensa y del debido proceso que les asisten y que a raíz de la pandemia del Coronavirud o Covid 19, que como es de conocimiento público viene afectando a la población mundial - incluida Colombia- y con los fines de impugnar la decisión que aquí se tome y demás aspectos atinentes a la acción tutelar, pueden hacerlo a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C., ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPUBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

R E S U E L V E:

PRIMERO: NEGAR la solicitud de amparo de tutela instaurada por CLAUDIA HELENA BUSTAMANTE ESCOBAR contra BANCO DAVIVIENDA S. A. y SERLEFIN S. A. (vinculado oficiosamente), por las razones expuestas en el cuerpo considerativo de este fallo.

SEGUNDO: Contra la presente decisión procederá la impugnación por la vía jerárquica dentro de los tres (3) días siguientes al de su notificación. (Art. 31 Decreto 2591 de 1.991) , a través del correo electrónico cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los intervinientes mediante el envío de comunicaciones cablegráficas.

CUARTO: Sí este fallo no fuere impugnado, transcurrido el término respectivo y en la oportunidad de que da cuenta el inciso segundo del Art.31 ejusdem, ENVÍESE EL EXPEDIENTE A LA CORTE CONSTITUCIONAL PARA SU EVENTUAL REVISION, PREVIA LAS CONSTANCIAS RESPECTIVAS.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



FRANCISCO ÁLVAREZ CORTÉS
Juez