

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO SEGUNDO (2º) CIVIL MUNICIPAL

Floridablanca, agosto veintiocho (28) de dos mil dieciocho (2018)

I. ASUNTO

Proferir fallo dentro de la acción de tutela de la referencia.

II. FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN CONSTITUCIONAL Y HECHOS RELEVANTES

El día 13 de agosto de 2018, la señora Ana Mercedes Sánchez, interpuso demanda de tutela para que se amparara su derecho fundamental de petición que considera vulnerado por Bancamía Seccional Floridablanca y Compañía BBVA Seguros, pues el 23 de mayo de 2018 presentó derecho petición ante la primera entidad citada, con el objeto de reclamar el pago derivado del amparo de la Póliza Exequial de su esposo Roberto Quintero (q.e.p.d).

Menciona que el 23 de julio le llega un escrito de parte de Bancamía aduciendo que ella no debe reclamar sino quién ha hecho todos sus trámites, documentos que allegó y señala que al día de radicación del escrito de tutela, no le han hecho la devolución de dichos dineros, lo cual califica como violatorio de su derecho fundamental de petición, por lo que solicita se ordene a las accionadas dar respuesta clara y concisa de sus documentos, se le haga entrega de los dineros y se ordene la sanción legal y/o administrativa correspondiente por el incumplimiento del mismo.

III. TRÁMITE ADELANTADO, RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y ENTES VINCULADOS

3.1. El 13 de agosto este juzgado avocó conocimiento y ordenó correr traslado a las accionadas.

3.2. Mediante escrito recibido en este Juzgado el 21 de agosto del presente año, Clara Inés Alfonso en calidad de Gerente de la Oficina Bancamía de Floridablanca menciona que revisados los aplicativos, esa entidad atendió los derechos de petición elevados por la accionante, así:

24 de mayo de 2018 al correo electrónico: zaira-18@outlook.com

26 de junio de 2018 al correo electrónico: zaira-18@outlook.com

17 de julio de 2018 a la "carrera 10 No. 7-30"

23 de julio de 2018 al correo electrónico: zaira-18@outlook.com

Señala que de conformidad con las respuestas adjuntas, se dio traslado a la compañía BBVA Seguros, quienes cancelaron la obligación No. 22942354.

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

Con respecto a la póliza seguro de exequias, aduce que se encuentra en estudio y a la espera de una complementación de información, de conformidad con la respuesta emitida el 23 de julio.

Advierte que Bancamía S.A. sirve como canal de recepción de las reclamaciones para el pago de seguros adquiridos a través de esa entidad, con ocasión de los créditos que el Banco aprueba a sus clientes, siendo las aseguradoras que hubiesen emitido los seguros correspondientes las encargadas de pronunciarse frente a los soportes allegados.

Alega además, que la inconformidad en la respuesta por parte de la entidad en la cual informa la posición de la Aseguradora, no es una vulneración de derechos fundamentales y por lo tanto, la accionante cuenta con otros medios legales para solicitar reconsideraciones a la Aseguradora y en última instancia presentar las demandas en la jurisdicción ordinaria pertinente.

Por último arguye que Bancamía con la respuesta emitida al derecho de petición presentada por la accionante, cumplió con los requisitos de oportunidad, respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario; además se cumplieron los presupuesto de suficiencia, efectividad y congruencia, señalados por la Corte Constitucional, por lo que solicita se declare que Bancamía no ha incurrido en situación alguna que implique violación de algún derecho fundamental de la accionante.

3.3. La Compañía BBVA Seguros, vencido el término legal previsto no hizo pronunciamiento alguno con respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción.

3.4. Mediante escrito arrimado el 23 de agosto por la accionante, se allegó documentación, de la cual se corrió traslado inmediatamente a las accionadas.

3.5. Mediante escrito recibió el 24 de agosto la gerente de la oficina de Bancamía de Floridablanca, reitera que se trata de una acción de tutela improcedente, en la medida que no es el medio idóneo para exigir un pago a través de un mecanismo preferente.

3.6. Con el trámite antes indicado este despacho estima integrado debidamente el contradictorio. Dicha aseveración surge porque la Honorable Corte Constitucional en Auto 059 de 2011 estableció cuál es la fórmula que debe aplicarse cuando el Juez de segunda instancia considere que el *A quo* omitió vincular alguna entidad que se pudiera ver afectada con la decisión. Dijo la Corte que lo procedente era que el *Ad quem* resuelva la impugnación vinculando a la entidad que hubiese echado de menos y no decretar la nulidad de lo actuado, esto en aras de evitar dilaciones injustificadas.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. Competencia.

Este Juzgado es competente para conocer de la presente actuación de conformidad con lo previsto en los artículos 86 de la Constitución Política y 37

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

del Decreto 2591 de 1991, en consonancia con las reglas de reparto previstas en el Decreto 1983 de 2017.

4.2. Problema jurídico.

¿Existe violación del derecho fundamental de petición cuando en la respuesta se indica qué documentación debe presentar para continuar el trámite y así poder resolver la solicitud?

4.3. El núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición. A su vez, la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 regula todo lo atiente al mismo, mientras que la Honorable Corte Constitucional ha establecido los parámetros bajo los cuales se satisface el derecho de petición, que no son otros sino una respuesta de fondo y acorde con lo solicitado independiente de ser o no favorable a los intereses del peticionario y que la misma le sea puesta en conocimiento. Sumado a que el derecho de petición no está sujeto a formalidades, por lo que no es necesario titularlo como tal ni invocar las normas que lo gobiernan (ver, entre otras, Sentencia T-146 de 2012)

4.4. Caso concreto.

Contrastado el presente caso con los parámetros legales y jurisprudenciales referidos, para el despacho debe negarse el amparo solicitado, toda vez que el accionado cumplió con el deber de dar una respuesta oportuna, clara, de fondo, acorde con lo pedido, independiente que haya sido o no favorable a los intereses del peticionario, y la misma le fue puesta en conocimiento.

En la presente acción no se discute ni es bienvenido discutir el contenido de la petición o el sentido que eventualmente deba darse a la respuesta. En esencia se verifica la existencia de una solicitud respetuosa por parte de la actora (fl. 40-41) y la respuesta emitida por la accionada (fl. 23-32).

Ahora bien, la parte accionada menciona en su respuesta que atendió cada una de las peticiones elevadas por la accionante dentro de los plazos estipulados y con respecto al reconocimiento de la póliza seguros de exequias, señala que se encuentra en estudio y a la espera de una complementación de información, situación que fue puesta en conocimiento de la actora mediante escrito emitido el 23 de julio (fl. 31) y del cual hace referencia y adjunta al escrito de tutela. Señala que Bancamía sirve como canal de recepción de las reclamaciones para el pago de los seguros adquiridos a través de esa entidad con ocasión de los créditos que el Banco aprueba a sus clientes, siendo la aseguradora que hubiese emitido los seguros correspondientes la encargada de pronunciarse frente a los soportes allegados.

Es relevante aclarar que no se allega al material probatorio copia del escrito de petición de fecha 23 de mayo, únicamente se allega un escrito de fecha 21 de julio de 2018 (fol. 36), lo que en principio no prueba que la accionante haya radicado el escrito objeto de la Litis ante la entidad accionada. Sin embargo, con la respuesta que emite Bancamía (fl. 17), se puede evidenciar que efectivamente la actora ha radicado varios derechos de petición ante esa entidad bancaria con el objeto de solicitar el reconocimiento de la póliza seguro

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

de exequias y que éstos fueron atendidos por la accionada, el 24 de mayo, el 17 de julio, el 17 y 23 de julio de 2018.

Así las cosas, corresponde al despacho calificar las respuestas emitidas por el accionado, para determinar si existe o no vulneración al derecho de petición como lo alude la actora, por lo que es necesario hacer la transcripción de las mismas:

24 de mayo de 2018 (fl. 23)

"... Sobre el particular, nos permitimos informarle que una vez el Banco recibió su requerimiento dio traslado del caso a la compañía BBVA Seguros, quien procedió validar que a su nombre a la fecha no se ha presentado solicitud de reconocimiento, en razón que se encuentra pendiente de remitir la siguiente documentación:

"Factura de pago por servicio funerario (documento con número de identificación tributaria, con resolución por parte de la DIAN y que registre información sobre el costo de los servicios prestados.

..."

26 de junio de 2018 (fl. 25)

"... Sobre el particular, nos permitimos informar que el señor Roberto Quintero (Q.E.P.D) adquirió la operación No. 22942354 con nuestra entidad.

Con el crédito antes mencionado, el señor Roberto adquirió, a través de nuestra entidad, el Seguro de Vida Deudores con la compañía Mapfre Colombia Vida Seguros S.A. y el Seguro de Exequias con la compañía BBVA Seguros de vida de Colombia S.A.

Ahora bien, en atención a su solicitud, le indicamos que, el Banco, una vez conoció su solicitud de afectación de la póliza de Vida Deudores, dio traslado de la misma a la aseguradora Mafre, quien procedió a efectuar el pago del saldo insoluto de la obligación No. 22942354 a nuestra entidad.

En cuanto al seguro de Vida Voluntario Exequias, le indicamos que, la compañía BBVA Seguros manifiesta que le pago de la póliza en mención se realizará a la persona que registra como titular de las facturas correspondientes a los gastos fúnebres, que, en el caso que nos ocupa, es la señora Zaira Quintero de quien se requiere adjuntar los siguientes documentos:

- *Formato de autorización de pago*
- *Certificación Bancarias*
- *Formato de conocimiento al cliente*

..."

17 de julio de 2018 (fl. 28)

*"... Realizadas las respectivas verificaciones en nuestro sistema establecimos que el Banco dio traslado de su solicitud inicial presentada, a la compañía **BBVA Seguros**, quienes manifestaron que su requerimiento fue atendido parcialmente, generando como resultado la cancelación de la obligación N° 22942354.*

Ahora bien, una vez recibida su comunicación se procedió a generar las verificaciones con la aseguradora en relación a la reclamación para la autorización del reconocimiento de la póliza seguros de exequias, quienes manifiestan que, actualmente este requerimiento se encuentra en estudio.

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

...”

23 de julio de 2018 (fl 31)

“... Sobre el particular, nos permitimos informarle que el Banco dio Traslado del caso a la compañía BBVA Seguros, quien procedió validar los documentos por usted remitidos y posteriormente indicar que para dar continuidad al trámite es necesario que, usted remita el siguiente documento:

- *Declaración extrajuicio en la cual se indique nombre de los beneficiarios con parentesco y nota aclaratoria de que en caso de que aparezcan mas beneficiarios devolverán el dinero correspondiente a la indemnización, lo anterior por cuanto el auxilio exequial se prestó con cargo a la pensión del asegurado.*

...”

De las respuestas emitidas por Bancamía, deduce el despacho que tales respuestas fueron claras, de fondo, congruentes y puestas en conocimiento de la peticionaria, independientemente que hayan sido efectivas y favorables o no a los intereses de la actora, por lo cual la supuesta violación del derecho fundamental de petición brilla por su ausencia, máxime cuando la situación expuesta puede estimarse como válida, por ser la accionada solamente intermediaria en el trámite que alude la accionante. Además, se observa que la reclamación que se pretende con el derecho de petición es de carácter pecuniario y la jurisprudencia constitucional ha sido enfática en sostener que en estos casos se debe acudir a la jurisdicción ordinaria.

Con respecto a la Compañía BBVA seguros, revisado el acervo probatorio se observa que la accionante no ha elevado petición alguna ante dicha entidad, por consiguiente, no existe violación alguna al derecho alegado por la actora por parte de dicha entidad, configurándose de esta forma falta de legitimidad por pasiva.

Bajo esta óptica, es claro para el despacho que la pretensión que fundamenta la presente acción se encuentra satisfecha, toda vez que así como lo ha dejado plasmado la Corte Constitucional en varias jurisprudencias, *“El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido”*, y en el caso que nos ocupa, la accionada ha dado trámite a los escritos presentados por la actora, y esta comunicación le fue puesta en conocimiento, tal como se evidencia en el material probatorio que lo acompaña y que la actora confirma en su escrito. Luego como el descontento principal tiene relación con el comunicado del 23 de julio, nótese que allí de manera clara la accionada le dijo cuáles eran los documentos que debía aportar para avanzar en el trámite. Ello quiere decir que no se ha violado el derecho de petición.

En conclusión, no se tutelaré el derecho fundamental de petición.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo (2º) Civil Municipal de Floridablanca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

Tutela : 2018-00465 (niega)
Accionante: Ana Mercedes Sánchez
Accionadas: Bancamía Seccional Floridablanca
Compañía BBVA Seguros

V. RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela promovida por la señora Ana Mercedes Sánchez, de conformidad con lo señalado en la parte motiva.

SEGUNDO: INFORMAR a las partes que el presente fallo es impugnabile dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

TERCERO: En caso de que este fallo no fuere impugnado, REMITIR a la Honorable Corte Constitucional el expediente, para su eventual revisión, tal como lo dispone el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


DANILO ALARCÓN MÉNDEZ
Juez