



Referencia: ACCIÓN DE TUTELA.  
Accionante: HENRY ALBERTO BARRERA GALVIS.  
Accionado: BBVA SEGUROS.  
Radicado: 200014003003 2020 00401 00.

Valledupar, veinticuatro (24) de noviembre de dos mil veinte (2020).

Asunto a resolver Procede el despacho a decidir, la acción de HENRY ALBERTO BARRERA GALVIS contra BBVA SEGUROS.

### HECHOS

El acervo fáctico soporte de la presente acción de tutela admite la siguiente síntesis: Manifiesta el accionante que en la presente anualidad adquirió un seguro con la compañía BBVA SEGUROS, el cual le brinda cobertura sobre hurtos que se le lleguen a presentar de dineros retirados de su cuenta de ahorros 0940248586, la cual se encuentra vinculada al banco BBVA.

Indica que, el 17 de julio fue objeto de un hurto calificado agravado, razón por la cual el día 18 de julio presentó denuncia penal por el hecho ante la Fiscalía General de la Nación y procedió a realizar reclamación de la póliza ante la entidad aseguradora y el día 21 de julio de 2020 recibió comunicación por parte de BBVA Seguros, donde se le informaba que la compañía objetaba integra y formalmente su reclamación, puesto que el dinero que le fue hurtado, no fue retirado con la Tarjeta referenciada en la póliza.

Explica, que al verificar la póliza de seguro adquirido en la casilla de información de tarjeta asegurada no se referenciaba ninguna tarjeta que hubiese tenido activa para su cuenta de ahorros y en su lugar, se encontraba referenciada su cuenta de ahorros, por lo que el día 27 de julio del año 2020, presentó ante la aseguradora BBVA Seguros, un derecho de petición, en el cual les solicita se procediera hacer efectiva la póliza contratada, toda vez que era evidente que por parte de esa compañía en dicha póliza se había registrado la información de su cuenta de ahorros y no un número de Tarjeta debito tal como ellos argumentaban.

Señala que, en ese derecho de petición comunicó que el día 16 de julio del año 2020, se le había perdido la tarjeta debito del Banco BBVA y que por tanto un funcionario de esa entidad Bancaria había cancelado su tarjeta y había procedido a expedir una nueva Tarjeta para que pudiera hacer las diferentes transacciones presenciales con el dinero que tiene depositado en su cuenta de ahorros, igualmente, comunicó a la entidad accionada en esta acción de tutela, que había sido objeto de un hurto calificado agravado, en la cual le habían hurtado la suma de \$ 5´400.000 Mcte.

El día 31 de julio el BBVA Seguros, le envió un mensaje a su correo electrónico [healbaga@gmail.com](mailto:healbaga@gmail.com), indicándole que habían recibido su derecho de petición presentado y que por tanto iba a entrar en proceso de análisis, para ser atendida en un plazo menor a 10 días hábiles, así mismo que habían corrido traslado de 2 numerales de dicho recurso ante la entidad financiera BBVA para que dieran respuesta conforme a su competencia.

Finaliza afirmando que, hasta la fecha de presentar la acción de tutela, no ha recibido respuesta alguna sobre el derecho de petición impetrado ante BBVA Seguros el día 27 de julio del año 2020.



## ERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

La parte actora en la solicitud señala como derecho fundamental violado el de petición.

### PRETENSIONES

Con fundamento en los hechos narrados y en las consideraciones expuestas solicita:

PRIMERO: Se condene a la accionada BBVA SEGUROS, de respuesta a su derecho de petición presentado el día 27 de julio de 2020.

### ACTUACIONES DEL DESPACHO

Una vez asignada por el sistema de reparto la acción de tutela, fue admitida mediante proveído del 10 de noviembre de 2020, notificada a la entidad accionada BBVA SEGUROS como vinculada a este trámite, mediante oficio No. 1040, remitido a través de correo electrónico el día 10 de noviembre de 2020.

### RESPUESTA DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS

La accionada BBVA SEGUROS, manifestó que teniendo en cuenta que en el presente caso persigue la protección del derecho fundamental de petición del accionante, adjuntamos copia del escrito incidental en donde se evidencia que el accionante aportó la respuesta efectuada por la aseguradora, demostrando así que efectivamente esta compañía dio respuesta de fondo al derecho de petición, atendiendo de forma completa y consume al derecho de petición radicado por la parte accionante ante esta aseguradora, comunicación remitida a la dirección electrónica consignada.

De cara con lo anterior, mi representada en sendas ocasiones efectuó respuestas y la última fue de fecha 20 de noviembre del 2020 la cual fue debidamente notificada a la parte accionante el correo y con copia al juzgado.

Sobre el particular, es necesario recordar lo señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-038 de 2019 sobre la figura de Hecho Superado, así:

“Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”

En este orden, en el presente caso nos encontramos frente a un HECHO SUPERADO, por cuanto lo pretendido es la protección del derecho fundamental de petición del accionante, el cual ya fue respondido y notificado en debida forma

### PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico sometido al escrutinio del despacho, consiste en dilucidar si en efecto, la entidad accionada BBVA SEGUROS, le está vulnerando el derecho fundamental de petición del accionante, como consecuencia de haber omitido darle respuesta de fondo al derecho de petición contenido en el escrito virtual de fecha 27 de julio de 2020, a través del cual solicita se proceda hacer efectiva la póliza contratada con BBVA SEGUROS.



## CONSIDERACIONES

Cabe destacar en primer orden, que el derecho de petición estipulado en el art. 23 de la Constitución Nacional, tiene por esencia medular, la facultad de todos los asociados de instaurar peticiones respetuosas ante las autoridades, con la certidumbre de que serán resueltas de manera clara y oportuna.

Lo que deviene trascendente entonces, para que el derecho de petición no se tenga por vulnerado, es que, en primer lugar, la contestación se produzca de manera oportuna, o sea, dentro del lapso determinado en la ley para ese efecto, y en segundo orden, que resuelva el fondo de la solicitud, vale decir, que no se tuerza hacia asuntos de carácter tangencial, que deje en el limbo de lo irresoluto el pedimento formulado.

Cariz no menos importante del derecho de petición, y resaltado profusamente por la Corte Constitucional es el concerniente a que el sentido de la decisión es irrelevante, lo que lleva a inferir necesariamente, que no es incidente que la petición se resuelva favorable o desfavorablemente, lo que resulta sustancial es que sea resuelta de manera clara y de fondo.

Al respecto, la Corte Constitucional en la sentencia T – 395 de 1.998, expuso:

“Debe precisarse, sin embargo, que el derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante, ya que el contenido del pronunciamiento de la administración se sujetará a cada caso en particular. Sin embargo, lo que sí determina la eficacia de este derecho y le da su razón de ser, es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener una respuesta real y concreta a su inquietud presentada. Por consiguiente, la respuesta que la administración otorgue deberá ser de “fondo, clara y precisa” y oportuna, haciendo que dicha contestación se convierta en un elemento esencial del derecho de petición, sin el cual este derecho no se realiza.

En ese orden de ideas, ni el silencio NI UNA RESPUESTA VAGA E IMPRECISA pueden satisfacer el derecho de petición, ya que no definen ni material ni sustancialmente la solicitud del ciudadano. En este sentido la Corte ha sido enfática al resaltar que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición, sino que la contestación de la administración debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrado en el art. 2º de la Constitución.” (Mayúsculas del despacho).

Cabe en relación al caso pendiente de decisión resaltar, que el carácter privado del ente demandado en manera alguna afecta el trámite por falta de legitimación por pasiva, ya que a pesar de que el derecho de petición se predica en principio en relación a su acatamiento en referencia a las autoridades públicas, de acuerdo a lo normado en el art. 42. núm 2º del decreto 2651 de 1.991 la tutela procede contra los particulares de manera especial, cuando el solicitante tiene una posición de indefensión frente al demandado, cariz que se denota con claridad en el presente evento, ya que el actor carece de herramientas que le permitan ejercer una presión jurídica contra el ente accionado, tendiente a lograr que su petición sea resuelta.

### **3 Carencia actual de objeto en el caso bajo estudio<sup>1</sup>.**

3.1. La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia, ha indicado que la carencia actual de objeto se configura cuando frente a las pretensiones esbozadas

---

<sup>1</sup> Sentencia T-038/19



en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto o simplemente “caería en el vacío”. Específicamente, esta figura se materializa a través en las siguientes circunstancias:

3.1.1. Daño consumado. Es aquel que se presenta cuando se ejecuta el daño o la afectación que se pretendía evitar con la acción de tutela, de tal manera que, el juez no puede dar una orden al respecto con el fin de hacer que cese la vulneración o impedir que se materialice el peligro. Así, al existir la imposibilidad de evitar la vulneración o peligro, lo único procedente es el resarcimiento del daño causado por la violación de derecho. No obstante, la Corte ha indicado que, por regla general, la acción constitucional es improcedente cuando se ha consumado la vulneración pues, esta acción fue concebida como preventiva más no indemnizatoria.

3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.

3.1.3. Acaecimiento de una situación sobreviniente. Se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviniente, que a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada, y que hace que ya la protección

solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho.

3.2. No obstante, lo anterior, la Corte Constitucional también ha señalado que:

*“(i) si bien no resulta viable emitir la orden de protección que se solicitaba en la acción de tutela, es perentorio un pronunciamiento de fondo sobre el asunto, precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la presentación de la acción de tutela, en los casos en que la consumación del daño ocurre durante el trámite de la acción (en primera instancia, segunda instancia o en el trámite de revisión ante la Corte Constitucional), o cuando -bajo ciertas circunstancias- se impone la necesidad del pronunciamiento por la proyección que pueda tener el asunto (art. 25 del Decreto 2591 de 1991), o por la necesidad de disponer correctivos frente a personas que puedan estar en la misma situación o que requieran de especial protección constitucional; y (ii) no es perentorio en los casos de hecho superado o acaecimiento de una situación sobreviniente, salvo cuando sea evidente que la providencia objeto de revisión debió haber sido decidida de una forma diferente (pese a no tomar una decisión en concreto, ni impartir orden alguna), “para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera”, tal como lo prescribe el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991 ”.*

## EXÁMEN DEL CASO CONCRETO

Lo que en esencia expone el accionante como fundamento de su pedimento de amparo, es que el accionado BBVA SEGUROS le está vulnerando el derecho fundamental de petición, al haber omitido darle respuesta a la petición que radicó el 27 de julio de 2020.



Pues bien, como prueba de la vulneración alegada, se encuentra que efectivamente el accionante adjunta al expediente digital copia de la petición y de haber remitido mensaje a BBVA SEGUROS al correo electrónico [clientes@bbvaseguros.com.co](mailto:clientes@bbvaseguros.com.co), [siniestros.co@bbva.com](mailto:siniestros.co@bbva.com) el día 27 de julio de 2020 lo que demuestra la presentación de la petición.

Por otra parte, tenemos que, en la respuesta emitida por el extremo accionado, demuestra haber dado respuesta al derecho de petición que el accionante alude no se le había sido respondido, lo cual se verificó, pues en efecto al actor le fue remitida la respuesta con copia al correo electrónico del Juzgado, por lo que en este caso se avizora la carencia actual de objeto de la acción de tutela, al haberse superado las razones de hecho que le dieron origen.

A la anterior conclusión se llegó además, al evidenciarse que con la respuesta notificada al accionante se atendió de fondo su solicitud, la cual aunque desfavorable a sus pretensiones, en todo caso cumple el núcleo esencial del derecho fundamental de petición.

En mérito de lo expuesto el Juzgado Tercero Civil Municipal en oralidad de Valledupar-Cesar, administrando justicia en nombre de la república de Colombia y por autoridad de la ley;

#### R E S U E L V E:

PRIMERO: NEGAR por hecho superado, el amparo del derecho fundamental de petición del señor HENRY ALBERTO BARRERA GALVIS, dentro del presente trámite que promueve en contra de BBVA SEGUROS, conforme a las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia por el medio más expedito y eficaz, a las partes interesadas.

TERCERO: De no ser impugnado este fallo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase:

La Juez,

  
CLAURIS AMALIA MORÓN BERMÚDEZ