



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 28 de mayo de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10135 DE GABRIELA DÍAZ CONTRA EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. – BBVA COLOMBIA

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Gabriela Díaz contra el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Indicó que el 17 de noviembre de 2023 interpuso una petición ante la accionada, en virtud de la cual solicitó que se le indicara el motivo por el cual la cuenta de ahorros No. 137204897 tiene una alerta por SARLAF desde marzo de 2023, pues ello le genera inconvenientes para realizar transacciones en la ventanilla y además le afecta el perfil financiero.

Sostuvo que desde que presentó la petición y hasta la fecha de interposición de la acción no recibió una respuesta de fondo a su solicitud, situación que desconocía los términos legales y constitucionales para dar respuesta a esta clase de peticiones.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicita ordenar a la encartada dar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 17 de noviembre de 2023.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 16 de mayo de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia pese a estar notificado en debida forma al correo de notificaciones judiciales, no allegó respuesta alguna al informe que le solicitó el Despacho mediante auto del 16 de mayo de 2024.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6° del Decreto 2591 de 1991.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Es decir que, en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de «*el derecho a lo pedido*», que se emplea con el fin de destacar que «*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*» (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho de petición de la accionante, hay lugar a ordenar al accionado dar respuesta de fondo, clara y congruente con solicitado el 17 de noviembre de 2023.

Como fundamento de sus pretensiones allegó escrito de petición, en el cual solicitó:

Debido a lo anteriormente expuesto, solicito respetuosamente sea corregido de mi cuenta de ahorros No 137204897, la alerta por SARLAF, debido a que está situación está ocasionando perjuicio a mi vida

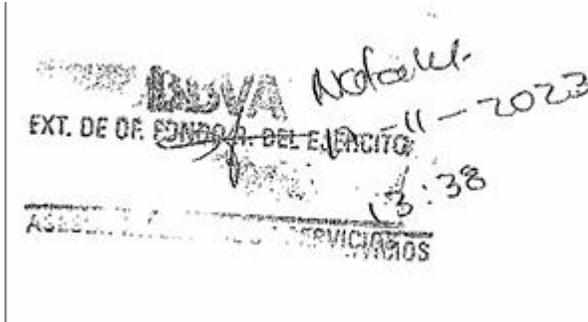


Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

financiera y personal, puesto que no puedo realizar por ventanilla ningún trámite, lo cual no sé qué otro daño pueda ocasionarme este bloqueo en mi cuenta.

Así mismo me es complicado solicitar permisos continuos en la empresa donde laboro, para poder ir a la oficina a donde está inscrita mi cuenta.

Así mismo allegó la constancia de radicación de la petición de la siguiente forma:



Así las cosas, lo primero que advierte el Despacho es que la petición que fue radicada ante la accionada el 17 de noviembre de 2023, tenía plazo para ser resuelta a más tardar el 11 de diciembre de 2024, ya que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala que el término para dar respuesta a las peticiones es de 15 días siguientes a su recepción, los cuales se entienden hábiles dado que dicha norma no estableció que esos días fueran calendario.

Frente a ello, la encartada guardó silencio frente al informe que le solicitó el Despacho, pues pese a haber estado notificada en debida forma de la presente acción constitucional desde el 16 de mayo de 2024, no allegó constancia alguna de haber proferido una respuesta de fondo a la petición dentro de los términos legales, tal y como se evidencia en el archivo *04ConstanciaNotificacion*.



Así las cosas y dado que la accionada no allegó una respuesta a la acción de tutela, el Despacho tendrá en cuenta su actuar negligente, conforme lo establece artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, el cual dispone que si la encartada no presenta informe sobre los hechos que motivan la acción de tutela estos deberán tenerse como ciertos, salvo que hayan sido desvirtuados, requisito que no se encuentra acreditado en el presente evento, por lo que, el Despacho tendrá por ciertos los hechos de la presente acción constitucional, según los cuales, la parte actora elevó petición ante la accionada el pasado 17 de noviembre de 2023, su contenido y, la omisión de respuesta.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

En consecuencia, al no haberse acreditado que la accionada, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia hubiese emitido una respuesta a la petición que elevó Gabriela Díaz es claro que la vulneración al derecho de petición se mantiene en el tiempo y en ese sentido el amparo solicitado es viable. Por ello se ordenará al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia que, dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 17 de noviembre de 2023.

Finalmente, en lo que tiene que ver con las solicitudes de la actora de que le fuera retirada la alerta «SARLAF» de su cuenta de ahorros y que en caso de no ser posible, cancelara su cuenta de ahorros y cualquier otro producto que tuviese con BBVA Colombia, el Despacho advierte que no accederá a las solicitudes, por cuanto dicha pretensión se escapa de la competencia del juez constitucional al tratarse de un asunto estrictamente contractual con el sistema financiero.

Aunado ello, en todo caso, no se conocen las razones por las cuales el banco generó dicha alerta «SARLAF», por lo que mal haría esta sede judicial en tomar una decisión sin contar con los elementos probatorios suficientes para el análisis del caso y en lo que tiene que ver con la cancelación de la cuenta. Por ello, el Despacho advierte que esa decisión corresponde a cada titular de la cuenta, por lo que si se ordenase la cancelación inmediata, se podrían ver afectados los dineros que posee la accionante en la cuenta de ahorros y causar un perjuicio mayor.

Todo lo expuesto, conduce a negar la petición de amparo.

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

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de petición de **Gabriela Díaz** identificada con c.c. 51.875.502 el cual fue vulnerado por el **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia** identificado con Nit. 860.003.020-1 de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. – BBVA Colombia** que a través de su representante legal María Alejandra Olivares Barrera o quien haga sus veces y dentro de las 48 horas posteriores a la notificación de esta providencia, emita y notifique en debida forma una respuesta clara, concreta y de fondo frente a la petición radicada el 17 de noviembre de 2023.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones incoadas por la parte actora.

CUARTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

QUINTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

SEXTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación. De ser excluida de revisión, **ARCHÍVESE** el expediente, previas las desanotaciones de rigor.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Firmado Por:
Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
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: **0aea48f5ad18e415ac2b0f63416384948bd53ffbd1df283b2c321d011a35141**

Documento generado en 28/05/2024 04:39:56 AM

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