



## **JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C..**

Carrera 10 No. 14-33, Piso 19, Tel. 2821885

Cmpl45bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Catorce (14) de mayo de dos mil veinte (2020).

### **SENTENCIA**

**Rad: Tutela 11001-40-03-045-2020-00231-00**

**REF: ACCIÓN DE TUTELA DE PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN  
EN CONTRA DE BBVA COLOMBIA S.A.**

Resuelve el Despacho la solicitud de tutela del derecho invocado por la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN**, en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**

### **ANTECEDENTES**

La señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN** presentó acción de tutela en contra de **BBVA COLOMBIA S.A.**, para que se le amparara su derecho constitucional fundamental de petición, en vista de que el 9 de enero de 2020 radicó una solicitud ante la demandada, con el fin de obtener el reintegro de \$623.697 que fueron descontados de su cuenta de ahorros, pero la convocada el 4 de febrero pasado le manifestó que la deducción se originó en una transacción internacional virtual, de modo que realizaría el trámite correspondiente ante la franquicia Visa para conseguir los soportes de la operación objetada o la anulación de la misma, trámite que tardaría 45 días calendario a partir del inicio de la gestión, sin que hasta la fecha de promoverse la solicitud de amparo, se le hubiese dado respuesta, de fondo, a tal pedimento.

Impulsado el trámite legal al escrito contentivo de la acción, se admitió mediante auto calendado 8 de mayo de 2020, decisión que se notificó a la

demandada a través de correo electrónico, para lo cual se libró el oficio No. 1189.

**BBVA COLOMBIA S.A.**, durante el término concedido para que se pronunciara sobre los hechos y las pretensiones de la solicitud de amparo, guardó completo silencio.

Con el fin de evitar futuras nulidades, el Despacho dispuso vincular, como tercero interviniente, al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BBVA COLOMBIA S.A.**, a quien se le notificó la existencia de la presente acción constitucional mediante el oficio No. 1190, el cual se remitió vía correo electrónico.

En su respuesta, el aludido vinculado manifestó que debía negarse el amparo solicitado, pues no se había vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante, en la medida en que, una vez revisada la base de datos de la Defensoría, no se encontró queja alguna promovida por la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN** en contra de la demandada. Añadió que, en todo caso, con base en el contenido del escrito de tutela, se abrió la queja No. B06743220 y se inició el trámite respectivo, que no es otro que el previsto en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

## **CONSIDERACIONES**

En el artículo 86 de la Constitución Nacional se prescribe que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar, ante los jueces, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o de un particular, en los precisos casos autorizados legalmente.

Su viabilidad o procedencia exige el cumplimiento de dos precisos requisitos: por un lado, que la actuación comprometa un derecho del linaje mencionado y, por el otro, que no exista mecanismo de protección distinto o que el mismo no sea eficaz.

El derecho de petición previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, se refiere no solo a la posibilidad que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, sea en interés general o particular, sino al derecho de obtener de éstas una respuesta clara y precisa frente al contenido sometido a su consideración, dentro del término contemplado en las normas jurídicas y a que le sea notificada eficazmente.

Previo a decidir sobre el amparo constitucional solicitado, es menester referirse a la aplicación de la presunción de veracidad dentro de las presentes diligencias, como quiera que la llamada a garantizar el derecho de petición, vale decir, **BBVA COLOMBIA S.A.**, no se pronunció frente al requerimiento hecho por este Despacho, pese a encontrarse notificada mediante el oficio No. 1189.

En torno al punto, el órgano de cierre de la jurisdicción constitucional ha precisado lo que se transcribe a continuación:

*“2.1 Presunción de veracidad en materia de tutela cuando la autoridad demandada no rinde el informe solicitado por el juez.*

*El artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquellos no las rinden dentro del plazo respectivo, logrando con ello que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos”<sup>1</sup>.*

En el caso concreto, con el material probatorio obrante dentro del expediente se logró establecer que, en efecto, la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN** radicó una petición el 9 de enero de 2020 ante **BBVA COLOMBIA S.A.**, a la que se le asignó el No. 20200112-021434-11053.

Se arriba a tal conclusión con fundamento en la revisión de la respuesta inicial que la demandada emitió frente a la petición de la actora, pues de no haberse presentado ésta, simplemente no se habría generado aquélla.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-1213 de 2005.

En otras palabras, si la actora no hubiese elevado una solicitud ante **BBVA COLOMBIA S.A.**, ésta no habría informado el 31 de enero de 2020, que debido a la negativa frente al descuento de \$623.697,42 de la cuenta de ahorros de la demandante, se procedía, entonces, a realizar el trámite respectivo ante la franquicia Visa, con el fin de obtener los soportes de la transacción internacional virtual que originó la discutida deducción o la anulación de dicha operación.

Ante la conducta silente de la convocada, debe hacerse uso de la presunción de veracidad para salvaguardar el derecho constitucional de petición de la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN**, pues existe evidencia suficiente para concluir que ésta presentó una solicitud ante aquella, sin que haya prueba que acredite que, a la fecha, haya sido absuelta, **de fondo**, la misma.

En este punto, se pone de presente que la **ausencia de pronunciamiento**, el pronunciamiento incompleto, la resolución tardía o la falta de notificación, son formas de violación del derecho de petición y, por lo tanto, susceptibles de ser combatidas mediante la especial protección constitucional que la acción de tutela comporta, para que se proporcione una respuesta que reúna las condiciones citadas por la jurisprudencia, esto es, suficiencia, efectividad y congruencia, sin que ello implique que la contestación que para el efecto se proporcione deba, necesariamente, ser favorable a la petente, lo cual de manera constante ha sostenido la H. Corte Constitucional.

Sobre el particular, la aludida Corporación judicial ha señalado lo siguiente:

*“Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del petente.*

*“Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta*

*sea negativa a las pretensiones del peticionario; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea (artículos 2, 86 y 209 de la C. P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”<sup>2</sup>.*

Así las cosas, se ordenará al Representante legal de **BBVA COLOMBIA S.A.**, o quien haga sus veces, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de lo aquí decidido, de respuesta a la solicitud que presentó la accionante el 9 de enero de 2020, **de fondo y de manera clara, precisa, congruente y completa, y proceda a notificarla, en debida forma, a la dirección de correo electrónico informada para el efecto**, de lo cual deberá dar cuenta al Despacho.

Se informa que esta providencia se dicta en ejercicio de la modalidad teletrabajo, lo cual es posible en aplicación de lo previsto en los Acuerdos No. PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11521 y PCSJA20-11526 de 15, 16, 19 y 22 de marzo de 2020, respectivamente, PCSJA20-11532 y PCSJA20-11546 de 11 y 25 de abril del mismo año, respectivamente, y PCSJA20-11549 de 7 de mayo de la presente anualidad, expedidos por el H. Consejo Superior de la Judicatura.

Se aclara que para la firma de esta decisión se acudió a lo señalado tanto en el artículo 11 del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, como en el inciso 6º del artículo 13 del Acuerdo No. PCSJA20-11549 de 7 de mayo del mismo año.

## **DECISIÓN**

Congruente con lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

---

<sup>2</sup> Sentencia T-669 de 2003, Magistrado Ponente Dr. Marco Gerardo Monroy Cabra. Providencia citada en sentencia T-612 de 2012, Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

**RESUELVE:**

**Primero:** **TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN**, vulnerado por **BBVA COLOMBIA S.A.**, en atención a lo dicho en la parte motiva de esta providencia.

**Segundo:** **ORDENAR** al Representante legal de **BBVA COLOMBIA S.A.** o quien haga sus veces, que en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de lo aquí decidido, de respuesta a la solicitud que presentó la señora **PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN** el 9 de enero de 2020, **de fondo y de manera clara, precisa, congruente y completa, y proceda a notificarla, en debida forma, a la dirección de correo electrónico informada para el efecto**, de lo cual deberá dar cuenta al Despacho.

**Tercero:** La presente decisión podrá ser impugnada, dentro de los tres días siguientes a su notificación, en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fuere recurrida en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Cuarto:** En los términos del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese esta providencia, en forma telegráfica o por cualquier medio expedito, a todos los sujetos involucrados.

**Quinto:** A costa de los interesados, expídanse copias auténticas del presente fallo.

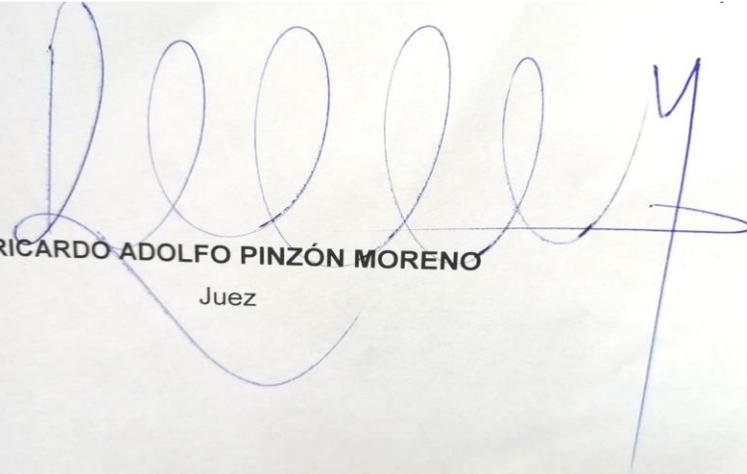
**Notifíquese y Cúmplase,**

Juzgado 45 Civil Municipal de Bogotá

Acción de Tutela

Radicado: 11001-4003-045-2020-00231-00

**PAOLA VANESSA SÁNCHEZ MARTÍN en contra de BBVA COLOMBIA S.A.**



**RICARDO ADOLFO PINZÓN MORENO**  
Juez