

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., cinco (5) de noviembre de dos mil veinte (2020).

**Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2020 00683 00**

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **MARÍA PRISCILA GUERRERO NIÑO** contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**

En consecuencia se ordena:

**1.** Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.

**2.** Así mismo, se ordena la vinculación de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, para que dentro del mismo término se pronuncie respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela y ejerzan su derecho de defensa.

**3.** Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO  
JUEZA**

*Bjf*

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **e07b3df594e9f0e1dd9a4cdc9aa0bffa44209182983a5f4eda6c0910b0e7ced**

Documento generado en 05/11/2020 06:12:34 p.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL  
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., dieciocho (18) de noviembre de dos mil veinte (2.020).

CLASE DE PROCESO	: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	: MARÍA PRISCILA GUERRERO NIÑO
ACCIONADO	: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN	: 2020 – 0683.

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

### **I. ANTECEDENTES**

La señora MARÍA PRISCILA GUERRERO NIÑO, en ejercicio del art. 86 de la C. P., presentó acción de tutela contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., pretendiendo que se le ampare su derecho fundamental de petición, el cual afirma está siendo vulnerado por el ente accionado con base en los siguientes supuestos facticos:

1.1.- Que el día 27 de marzo de 2019 llegó a su teléfono celular un mensaje de texto donde se le informa la realización de una compra exitosa, realizada por internet con la tarjeta de crédito que poseía con la entidad accionada.

1.2.- Como quiera que la compra que esgrime no haber realizado, esgrime que de acuerdo con los protocolos anti fraude, procedió a comunicarse a las líneas de atención a efectos de alertar sobre la situación anómala, comunicación registrada con radicado No. 8902614, en la que solicitó la cancelación de la tarjeta.

1.3.- Aduce haber solicitado en repetida oportunidades copia de la llamada realizada el 27 de marzo de 2019 con radicado No. 8902614, sin que ello haya sido posible, por lo que decidió presentar derecho de petición el 28 de septiembre de 2020 a efectos que se le remita copia de la referida llamada, sin que a la fecha haya obtenido respuesta alguna, por lo que solicita se ordene por vía de tutela tal situación y le sean restituidas las sumas de dinero que le fueron descontadas.

### **II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.**

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 5 de noviembre de 2020, se ordenó la notificación de la entidad

accionada, a efectos de que ejerza su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

## **2.1.- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.:**

Frente a la acción de tutela, la parte accionada adujo:

2.1.1.- Que la acción de tutela presentada tiene origen en una controversia económica, no constitucional, planteada por la señora MARÍA PRISCILA GUERRERO , por la negativa del Banco a realizar el reintegro de los recursos que para la entidad fueron desembolsados o pagados por orden del titular del producto en este caso un contrato de apertura de crédito mediante el uso del respectivo medio de manejo a través del cual el cliente puede hacer uso de sus recursos, por lo que no es cierto que BBVA Colombia haya incurrido en vulneración o amenaza alguna a sus derechos fundamentales.

2.1.2.- Aduce a su vez que como consecuencia de lo antes mencionado reitera que esta acción de tutela de la referencia resulta improcedente, toda vez que ante la inminente existencia de un conflicto económico entre las partes derivado de la ejecución de un contrato de apertura de crédito, no puede utilizarse la tutela para impedir la realización de las validaciones, gestiones y cumplimiento del reglamento de la Franquicia que opera la tarjeta de crédito asignada al cliente, respecto del cual el Banco se encuentra obligado a cumplir, así como el cliente y que propende por la estabilidad del sistema de pagos de bajo valor, cuando existen otros instrumentos para su obtención al interior del proceso que prevé la legislación para solucionar esta clase de controversias.

2.1.3.- Así las cosas, considera que BBVA Colombia ha atendido de forma integral, clara y completa la petición de la accionante, pues el hecho de responder frente a lo solicitado con independencia de ser o no favorable la respuesta para los intereses de los peticionarios, se traduce en el cumplimiento de sus deberes frente al derecho de petición, por contera, están superados los motivos que dieron origen a la queja constitucional.

## **III. CONSIDERACIONES**

### **3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:**

3.1.1.- El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

3.1.2.- La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto

tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

### **3.2. DEL CASO EN CONCRETO.**

3.2.1.- Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la parte promotora del amparo solicita la protección su derecho fundamental de petición, el que considera está siendo vulnerado por la entidad accionada al no dar respuesta a la petición que presentó el día 28 de septiembre de 2020.

3.2.2.- Dicho esto, sea lo primero en precisar que el artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición en virtud del cual, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en el interés general o particular y a obtener una pronta resolución. De otro lado, la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Capítulo I de la Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.)<sup>1</sup>, señalando en el artículo 13 lo siguiente:

*"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.", y en el 14 "Salvo norma especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

(...)

*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".*

---

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

3.2.3.- La jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que satisfaga los siguientes requisitos: "*i) oportunidad ii) Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) Deba darse a conocer al peticionario.*"<sup>2</sup> Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición, tal y como se ha dicho hasta el momento.

3.2.4.- En el *sub-judice* alude el extremo accionante, que el día 28 de septiembre de 2020 radicó petición ante la entidad accionada, en la que solicita que se le remita copia de la llamada realizada el 27 de marzo de 2019 con radicado No. 8902614, a través de la cual puso en conocimiento de la accionada la situación anómala presentada con la tarjeta de crédito que poseía con dicha entidad financiera, sin que a la fecha haya recibido respuesta alguna.

3.2.5.- Ahora bien, ante el deber de las autoridades y demás personas de responder las solicitudes que le son presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido<sup>3</sup>.

3.2.6.- De igual forma se ha establecido que, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela, sin embargo, para la prosperidad de aquella, se exigen dos requisitos fácticos que han de cumplirse con rigor, según lo ha expresado la jurisprudencia: "*primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.*"<sup>4</sup>

3.2.7.- Dicho esto, y de las pruebas obrantes en el plenario, se logra evidenciar el cumplimiento de los anteriores presupuestos, puesto que obra en el plenario la petición aludida, la que a la fecha no ha sido resuelta de forma completa y congruente con lo solicitado dentro del término previsto por la Ley para que ello ocurra, destacando que pese a que la entidad accionada contestó la acción de tutela, sobre la respuesta al derecho de petición requerida no hizo pronunciamiento alguno, por lo que resulta factible concluir que no se ha emitido la misma, ni que hubiese notificado la respuesta requerida, por lo que se infiere que el ente accionado incumplió con la obligación de notificación, deber respecto del cual la jurisprudencia constitucional ha precisado lo siguiente:

"4.5.3. Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta"

<sup>2</sup> T-1077 del 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

<sup>3</sup> Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

<sup>4</sup> Sentencia T-1224 del 25 de octubre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

del mismo. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.<sup>5</sup>

*Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.*<sup>6</sup>

*4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.*

*4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.*

*4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria<sup>7</sup>, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.<sup>8</sup>" (Subrayas fuera del texto original)*

3.2.8.- Ha de señalarse además que no son de recibo los argumentos de la parte accionada, puesto que lo que se debate en este asunto es que se emita respuesta a la solicitud presentada, destacando que el objeto de la réplica no es que debata sobre la devolución de dinero alguno, planteamiento frente al cual ha de precisársele a la accionante que para debatir las inconformidades económicas, debe acudir a la jurisdicción ordinaria, para que a través de un proceso verbal debata la responsabilidad bancaria que pueda existir con la parte accionada a través del vínculo contractual que ata a las partes.

<sup>5</sup> Sobre este asunto, la Corte Constitucional ha tenido varias oportunidades de pronunciarse al respecto. Por ejemplo, en sentencia T-178/00, M.P. José Gregorio Hernández Galindo, la Corte conoció de una tutela presentada en virtud de que una personería municipal no había respondido a una solicitud presentada. A pesar de constatar que la entidad accionada había actuado en consecuencia con lo pedido, se comprobó que no había informado al accionante sobre tales actuaciones, vulnerándose así el derecho de petición. Igualmente, en la sentencia T-615/98, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa, la Corte concedió la tutela al derecho de petición por encontrar que si bien se había proferido una respuesta, ésta había sido enviada al juez y no al interesado. Y de manera similar en sentencia T- 249 de 2001, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>6</sup> Sobre el mismo tema la sentencia T-553 de 1994, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>7</sup> Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

<sup>8</sup> Sentencia T-149/13, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez

3.2.9.- Puestas las cosas de esta manera y conforme con lo expresado en líneas precedentes, es claro que la entidad citada al no acreditar en legal forma que hubiese dado a conocer la respuesta al derecho de petición que le fue presentado, ello dado que según la documental allegada no obra constancia alguna recibido o envío de tal respuesta, y que la ausencia de conocimiento de la parte accionante sobre la respuesta requerida constituye una transgresión al derecho fundamental invocado, lo que resulta ser razón suficiente para establecer que existe una vulneración, conllevando a que se tutele el derecho de petición en razón a lo anteriormente expuesto.

3.2.10.- En consecuencia, se ordenara al ente accionado que únicamente emita respuesta a la petición formulada, la cual deberá ser debidamente notificada en la dirección aportada por la accionante dentro del término que se ordene.

#### **V. DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL de BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Tutelar el derecho fundamental de petición invocado por la señora MARÍA PRISCILA GUERRERO NIÑO, por las razones anteriormente expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** ORDENAR al representante legal del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., y/o quien haga sus veces, que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contadas a partir de la notificación del presente fallo, que únicamente emita respuesta acorde con la petición presentada por el extremo accionante el día 28 de septiembre de 2020, la cual debe ser debidamente notificada al accionante.

**TERCERO:** ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

**Notifíquese y cúmplase.**

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZA**

Firmado Por:

**DEISY ELIZABETH ZAMORA HURTADO**  
**JUEZ MUNICIPAL**  
**JUZGADO 035 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **ef8673eea5ce2eb54cb72c0acf1783d6ea8f158683ff3ece3ed4622626aa1a13**

Documento generado en 18/11/2020 05:58:33 p.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>