

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL CIRCUITO**

Bogotá D.C., seis (6) de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

TUTELA No.: 110014003016 **2024 00134** 02
ACCIONANTE: GELMAN RODRÍGUEZ
ACCIONADA: BBVA COLOMBIA

ACCIÓN DE TUTELA - SEGUNDA INSTANCIA

Se decide la impugnación formulada por la parte accionante contra el fallo del 5 de abril de 2024 proferido en el JUZGADO DIECISÉIS (16) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C., mediante el cual negó el derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

El accionante, acude a la institución prevista en el Artículo 86 de la Constitución Política, con la finalidad de obtener protección de la garantía fundamental previamente enunciada.

Como fundamento de sus pretensiones expuso que el 5 de diciembre de 2023 radicó derecho de petición ante la accionada, a fin de que se revisara y eliminara de sus obligaciones pendientes la suma de \$688. 300.00 por una compra realizada usando su tarjeta de crédito, en el establecimiento comercial "redfree", la cual no realizó.

Que en respuesta a la PQR radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia con el No. 1131704916844385145 – SQR # No. 20240110-162313-9264, el BANCO BBVA elude las preguntas realizadas, no le contesta de fondo y relaciona teléfonos y correos web para que se comuniquen por esos medios, es decir, que la solicitud referida no fue atendida, razón por la que interpuso la presente acción de tutela.

FALLO DEL JUZGADO

El JUZGADO DIECISÉIS (16) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C., a través de fallo de 5 de abril de 2024, negó el amparo deprecado, al encontrar que la solicitud presentada por el accionante ya había sido contestada el 4 de diciembre de 2023 y notificada en debida forma, incluso antes de la interposición de la presente acción, e incluso le dio una nueva respuesta el 20 de enero de 2024, en el trámite de la queja formulada ante la Superintendencia Financiera de Colombia y advirtió que el BBVA SEGUROS

COLOMBIA S.A., dio respuesta a la petición realizada por el accionante, el 26 de marzo de 2024.

LA IMPUGNACIÓN

De manera oportuna, el accionante impugnó la sentencia de primera instancia, indicando que no es cierto que el BANCO BBVA haya contestado de fondo el derecho de petición interpuesto el 5 de diciembre de 2023, porque no verificaron qué pasó el día que fue suplantado, como quien fue a REDFREE a efectuar la compra, ni qué tarjeta física llevaba o si el pago se ordenó desde el banco, ya que al momento de la transacción se encontraba en su apartamento durmiendo, con la tarjeta física guardada.

No le remitieron los soportes en donde se evidencie que firmó autorizando la adquisición de las pólizas de seguro, por las que le están descontando dinero, y sólo le informaron unos números telefónicos y páginas web.

Tampoco le indicaron cuáles son las coberturas de los seguros que le están cargando a su tarjeta de crédito, pues solo le ratificaron los números telefónicos y páginas web, ni certificaron desde qué fecha y cuáles son los valores totales, evadiendo contestar de fondo.

CONSIDERACIONES

Este Juzgado de segunda instancia ostenta competencia para conocer y decidir la presente impugnación de conformidad con las previsiones, no sólo del Artículo 32 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario del ejercicio de la acción de tutela, sino del artículo 2.2.3.1.2.1, del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, modificado por el Artículo 1º del Decreto 333 de 2021, el cual fijó reglas para el reparto de las acciones de tutela.

En la Constitución Nacional, la acción de tutela se constituyó como un mecanismo de defensa judicial que permite la protección inmediata de los derechos fundamentales de una persona, cuando la acción u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares, vulnera o amenaza tales derechos constitucionales, este mecanismo privilegiado de protección, es, sin embargo, residual y subsidiario.

*En armonía con el Artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, sólo procede la acción de tutela cuando **(i)** el afectado no dispone de otro medio de defensa judicial en el ordenamiento, caso en el cual la tutela entra a salvaguardar de manera inmediata los derechos fundamentales invocados, **(ii)** cuando existiendo otro medio de defensa judicial, éste no resulta idóneo para el amparo de los derechos vulnerados o*

TUTELA No.:110014003016 2024 00134 02
ACCION DE TUTELA - SEGUNDA INSTANCIA

amenazados, o **(iii)** cuando existiendo el medio idóneo alternativo de defensa judicial, la acción de tutela procede como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales.

En atención a que el objeto de la presente acción versa sobre la protección del derecho fundamental de petición, resulta necesario realizar las siguientes precisiones.

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política y puede definirse como aquel derecho de que gozan las personas para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, y en algunos eventos frente a particulares, con el fin de obtener de éstos una respuesta oportuna y de fondo.

La Corte Constitucional, ha indicado que este derecho no se limita únicamente a la posibilidad de manifestar una inquietud ante la administración y recibir de ella una información, sino que conlleva también que dicha respuesta sea oportuna, clara y de fondo, en relación con la solicitud formulada; y además que le sea puesta en conocimiento al peticionario.

En este sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-352-21 indicó que "(...) El derecho de petición es una garantía ius fundamental, consagrada en el artículo 23 de la Constitución. De conformidad con él, '[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales'. A partir de lo anterior, esta Corporación lo ha definido como la facultad que tiene todo ser humano en el territorio colombiano para formular solicitudes, escritas o verbales, de modo respetuoso a las autoridades públicas o, excepcionalmente, a los particulares y, al mismo tiempo, esperar de ellas respuesta congruente con lo pedido. (...)”

En lo que tiene que ver con las características de la respuesta para que con ella se tenga concomitantemente satisfecho el derecho de petición, se dijo en la misma decisión:

"(...) 18. En todo caso, conforme lo señaló la Sala Plena de esta Corporación en la **Sentencia C-007 de 2017**, la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:

- (i) **Prontitud:** se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía, el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a "falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."
- (ii) **Resolver de fondo la solicitud:** implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición

TUTELA No.:110014003016 2024 00134 02
ACCION DE TUTELA - SEGUNDA INSTANCIA

aislada.

- (iii) **Notificación.** *No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.*

Además, esta Corporación ha destacado que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia, de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal que se considera que hay contestación, incluso si se presenta en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha diferenciado el derecho de petición del "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."

19. La notificación del peticionario implica la obligación de las autoridades y de los particulares de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo de su solicitud. En efecto, si el peticionario no tiene acceso a la respuesta, puede considerarse que nunca se hizo efectivo el derecho, pues existe la obligación de informar de manera cierta al interesado sobre la decisión, para que éste pueda ejercer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé en algunos casos o, en su defecto, demandarla ante la jurisdicción competente. En ese sentido, esta Corte en la **Sentencia C-951 de 2014** indicó que:

"el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011.

20. En suma, el ejercicio efectivo del derecho de petición permite que las personas puedan reclamar la concreción de otras prerrogativas de carácter constitucional. Por este motivo, se trata de un mecanismo de participación a través del cual las personas pueden solicitar el cumplimiento de ciertas obligaciones o el acceso a determinada información a las autoridades y a los particulares (en los casos que lo establezca la ley). En ese orden de ideas, el núcleo esencial de este derecho está compuesto por la posibilidad de presentar las solicitudes, recibir la respuesta clara y de fondo y, por último, obtener la oportuna resolución de la petición y su respectiva notificación. (...)"

21.

Revisada la providencia objeto de reproche y el escrito de impugnación, observa el Juzgado que la decisión del Juzgado de Primera Instancia habrá de mantenerse, por cuanto se encuentra acreditado en el plenario que la solicitud del accionante fue atendida con las respuestas dadas el 4 de diciembre de 2023, (fl. 5 del archivo 008), el 15 y 20 de enero de 2024, (fls. 11 y s.s. archivo 001 y 25 a 27 archivo 007 y fls. 5 a 7 y 19 a 24 archivo 007), y por tanto su derecho de petición no fue lesionado.

La respuesta emitida por el BBVA COLOMBIA al accionante, fue conocida por este ya que en el escrito de tutela plasmó apartes de dicha respuesta, y cuyo contenido, tal como lo expresó el Juzgado de Primera Instancia, resuelve cada uno de los interrogantes, pues se le indicó que realizadas las validaciones y del material recopilado sobre el particular no hay razones para determinar que existió responsabilidad del Banco por la realización de esa operación; en cuanto a los soportes en los que se evidencie que autorizó tomar las pólizas de seguro; las

TUTELA No.:110014003016 2024 00134 02
ACCION DE TUTELA - SEGUNDA INSTANCIA

coberturas de los seguros que se vienen cargando a la tarjeta de crédito, y Certificar desde qué fecha y cuáles son los valores totales cargados a su tarjeta de crédito por concepto de los seguros, le informaron que debe contactarse a la línea de servicio al cliente de BBVA Seguros 3078080 en Bogotá, al 018000934020 en el resto del país, o escribir al buzón clientes@bbvaseguros.com.co o puede ingresar a la página web www.bbvaseguros.com.co.

Por tanto, es claro que la petición del accionante fue atendida; valga indicar que tal como la ha indicado la Corte Constitucional, desde el año 1993 en sentencia de tutela T-242 para que se tenga por atendido el derecho de petición no se requiere **que la respuesta sea favorable a las pretensiones del accionante**, criterio que reiteró en sentencia T-00146 de 2012 cuando indicó:

Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional."

En cuanto a la vinculación a la Superintendencia de Industria y Comercio en el presente asunto, las pretensiones formuladas por el accionante están encaminadas a que el BBVA COLOMBIA dé respuesta de fondo al derecho de petición, en este orden de ideas no existe una actuación, ni se reprocha una omisión desplegada por la entidad vinculada.

En cuanto a la vinculación de la compañía BBVA Seguros Colombia S.A., para que diera respuesta a los numerales 2, 3 y 4 de la petición, esta entidad informó que la póliza mencionada en la acción de tutela por el señor GELMAN RODRIGUEZ, está relacionada con un producto de seguro de vida emitido por la compañía aseguradora BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., sociedad distinta, independiente y autónoma de BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., respuesta enviada el 26 de marzo de 2014 a la hora de las 3:01 p.m., con lo que se satisface la petición del accionante, superándose el hecho objeto de reclamación.

Por otro lado, si el accionante considera que el BBVA COLOMBIA ha incurrido en alguna conducta contraria a la ley, deberá acudir directamente ante la autoridad competente.

Así, habrá que decirse que las respuestas a las peticiones satisfacen los argumentos que la Ley y la Jurisprudencia han decantado en este tipo de asuntos, por lo que el fallo de primera instancia habrá de confirmarse.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. – CONFIRMAR el fallo de 5 de abril de 2024 proferido en el JUZGADO DIECISÉIS (16) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C. conforme las razones expuestas.

SEGUNDO. - NOTIFICAR este proveído por el medio más expedito a los intervinientes, de tal manera que se asegure su conocimiento.

TERCERO. – REMITIR el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, conforme al Artículo 32 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,

CONSTANZA ALICIA PIÑEROS VARGAS
JUEZ

efr

Firmado Por:
Constanza Alicia Pineros Vargas
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 038
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: **52ead419aa33218636b41fe1b92bbd6c2a69c254152b7ffd08c6f83cc3760f10**
Documento generado en 06/05/2024 04:43:17 PM

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