

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá D. C., veintitrés (23) de febrero de dos mil veinticuatro (2024)

PROCESO NO.: 110013103038-2024-00069-00
ACCIONANTE: SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO
ACCIONADOS: BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y DIRECCIPÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR

ACCIÓN DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.992.258 en contra del BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. Y DIRECCIPÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR, con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición.

PETICIÓN Y FUNDAMENTOS

Para la protección de los mencionados derechos, el apoderado del accionante solicita:

"Por lo expuesto, respetuosamente solicito al señor Juez, invocado por vía de tutela la protección al **DERECHO DE PETICIÓN** se ordene a las entidades accionadas **BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y a la DIRECCION MARITIMA GENERAL – DIMAR** -, se sirvan responder la petición presentada a cada una de ellas, por escrito y radicadas físicamente en sus dependencias el pasado **12 de diciembre de 2023**".

Las anteriores pretensiones se fundan en los hechos que se compendian así:

(i) El 12 de diciembre de 2023 radicó petición ante las entidades encartadas a fin de solicitar información de un crédito de libranza que en vida había adquirido por el señor ANDRES LEONARDO MANRIQUE ROJAS, quien falleció el 29 de junio de 2023.

(ii) Manifestó que el Banco BBVA fue la entidad financiera que otorgó el crédito, que BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., fue la compañía que expidió la póliza que amparaba dicho crédito y que la DIMAR, era la entidad empleadora del señor MANRIQUE, con convenio de libranza con la entidad financiera mencionada.

(iii) El Banco BBVA, antes de la muerte del señor Andrés Manrique, inició proceso ejecutivo por el cobro de varias obligaciones adquiridas con esta entidad, conocido por el Juzgado 16 Civil del Circuito de Bogotá con radicado No. 1100131030162023-00077-00.

(iii) Todas las obligaciones fueron cubiertas por un seguro, a excepción de la obligación 00130158619627008246 como crédito en modalidad de libranza, por mora en su pago al momento del deceso.

(iv) En correo de 15 de diciembre de 2023, la compañía de seguros le informó la solicitud elevada fue remitida al área encargada para darle trámite. Mediante mensaje de datos de 18 de diciembre de 2023, la compañía BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., se pronunció parcialmente sobre la petición.

(v) El 21 de diciembre de 2023 mediante escrito que dio alcance al derecho de petición referido, la tutelante solicitó respuesta clara y satisfactoria. El mismo día, la compañía de seguros informó que el señor ANDRÉS MANRIQUE no contaba con el seguro de la póliza Vida Grupo Deudores de la obligación 9627008246 desde el 9 de marzo de 2023 por mora en el pago de las primas. A las fecha, las entidades encartadas no han contestado de forma clara y precisa, la peticiones elevadas.

TRÁMITE

Repartida la presente acción a este Despacho Judicial, mediante proveído de 13 de febrero del presente año, notificado el mismo día, se admitió y se ordenó al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. (BBVA), a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y a la DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR , para que en el término de un (1) día se pronunciaran sobre los hechos de esta tutela y de considerarlo procedente, realizaran un informe de los antecedentes del asunto y aportaran los documentos que consideraran necesarios para la resolución de esta acción.

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., mediante mensaje de datos de 15 de febrero de 2024 en la que adujo que "(...) mi representada no recibió el correo que contiene la acción de tutela y el auto admisorio de la misma en la dirección de notificaciones judiciales judicialesseguros@bbva.com" En atención a esta solicitud, la compañía accionada fue notificada del escrito de tutela y del auto admisorio el 21 de febrero de 2024 a la dirección electrónica indicada.

CONTESTACIÓN

DIMAR: Mediante escrito de 14 de febrero de 2024 indicó que, de la revisión del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo se evidenció que mediante oficio 29202307723 el 19 de diciembre de 2023, el derecho de petición radicado presentado por la señora SANDRA BERNAL, sí fue resuelto.

Reiteró que, del estudio a los archivos de descuento por nómina, no se evidenció crédito por libranza adquirido por el señor Andrés Manrique con el Banco BBVA y aclaró que la no inclusión de los descuentos en esta modalidad, se atribuyen a la falta de capacidad de endeudamiento por las constantes incapacidades médicas, por lo que no le fue posible actuar como entidad pagadora.

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.: Manifestó que, mediante comunicación de 21 de febrero de 2024, dio respuesta de forma clara, completa y de fondo a la petición radicada el 12 de diciembre de 2023, por lo que alegó la configuración del hecho superado. Alegó con la contestación de la tutela, la respuesta a la petición.

CONSIDERACIONES

Debe determinarse si la entidad financiera BBVA S.A., BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. y la DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR han desconocido el derecho fundamental de petición de la señora SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO, al no contestar de fondo la solicitud radicada el 12 de diciembre de 2023.

(i) En atención a que el objeto de la presente acción es la protección del derecho fundamental de petición, resulta necesario realizar las siguientes precisiones:

El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra el derecho de petición, desarrollado por el CPACA y en especial por la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II del CPACA. Según el artículo, 14 de la referida ley, "toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición (art. 23, C.P.), la Corte Constitucional ha indicado:

- "(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) **El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario; la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.***
- (iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) **La respuesta no implica aceptación de lo solicitado**¹ ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- (ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*
- (xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado"² (resaltado propio).*

(ii) En el expediente está acreditado lo siguiente:

- a) La señora SANDRA BERNAL radicó petición el 12 de diciembre de 2023 ante la entidad financiera BANCO BBVA.
- b) No está acreditado en el expediente que BBVA hubiera otorgado respuesta. Así mismo tampoco contestó la tutela.
- c) Está acreditado que la accionante radicó derecho de petición el 12 de diciembre de 2023 ante la compañía BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.
- d) En la petición dirigida a BANCO BBVA y BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. solicitó: "i) Informe quien fue el tomador de la póliza VGDB No. 0110043; ii) Indique si esta póliza corresponde al Seguro de Vida Grupo Deudores; iii) Informe a quién correspondía el pago de las primas del seguro de vida en mención, correspondientes al señor Andrés Manrique; iv) Informe si se dejaron de pagar las primas y desde que fecha se omitió el pago; v) Informar si esta compañía le comunicó al señor Manrique la terminación automática del seguro, si fue así, señale la fecha; vi) Explique el procedimiento de terminación

¹Corte Constitucional. Sentencia T-242-1993 "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"

² Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.

automática de la póliza e: vii) Informe si el tomador avisó del fallecimiento del señor Manrique, si lo hizo, señale la fecha y el medio”.

- e) Que la señora SANDRA MILENA BERNAL, presentó documento que “da alcance al derecho de petición el 21 de diciembre de 2023”, en el que solicitó dar respuesta oportuna, eficaz, de fondo, congruente y a cada uno de los ítems requeridos.
- f) Que el 21 de diciembre de 2023 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A., respondió e indicó que: “(...) el señor Andrés Leonardo Manrique Rojas no tiene seguro de póliza de Vida Grupo Deudores para la obligación 9627008246 desde el 09 de marzo de 2023, por mora en el pago de primas, lo que nos indica la inexistencia de cobertura y terminación automática del contrato de seguro” y por último, manifestó que era responsabilidad del asegurado el pago de la cuota de la prima.

De esta contestación, se evidenció que la respuesta fue parcial, sin plena manifestación a cada uno de los puntos requeridos en la solicitud, esta no fue una respuesta de fondo, pues omitió mencionar si comunicó o no al señor Manrique de la terminación automática del contrato de seguro, tampoco informó del procedimiento para que este se configure dicha terminación y no indicó si el tomador avisó del fallecimiento del señor Manrique.

- g) Durante el trámite BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. otorgó nuevamente respuesta en la cual contestó cada uno de los puntos requeridos en la petición, esto es, se evidenció en documento de 21 de febrero de 2024, adjunto al escrito que se pronunció sobre la acción constitucional. La compañía contestó así:

“1. Nos permitimos informar que el tomador de la póliza Vida Grupo Deudor en la entidad financiera banco BBVA Colombia S.A.

2. Respecto a tu segunda solicitud, te informamos que el asegurado el señor Andrés Leonardo Manrique Rojas (Q.E.P.D) registraba con el seguro Vida grupo Deudor No. 02 260 0000028893 Certificado No. 0013-0158-67-4021025212 la cual amparaba la obligación financiera No. 9627008246.

3. Con relación al pago de las primas del seguro mencionado anteriormente, nos permitimos confirmar que dicha prima se encontraba a cargo del asegurado el señor Andrés Leonardo Manrique Rojas (Q.E.P.D), quien realizaba el abono junto con la cuota de la obligación.

4. Dando respuesta a tu cuarta solicitud, nos permitimos manifestar que el seguro registra con última prima cobrada fue por \$125.270, correspondiente al periodo del 04/02/2023 al 03/03/2023.

5. Respecto tu quinta solicitud, es importante aclarar es obligación del asegurado estar al día con el pago de las primas y/o sus obligaciones financieras.

6. Nos permitimos informar que el seguro Vida Grupo Deudor se canceló por mora (impago) teniendo en cuenta el artículo 1068 del código de comercio, el cual manifiesta lo siguiente:

Artículo 1068 del Código de Comercio. -Terminación Automática del contrato de Seguros “La mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados por la ocasión de la expedición de contrato”.

7. Nos permitimos informar que el pasado 06/07/2023 a través nuestro canal de atención se notificó a la aseguradora sobre el fallecimiento del señor Andrés Leonardo Manrique Rojas (Q.E.P.D), dicha reclamación es realizada directamente por los familiares del titular”3.

- i) Así mismo, la señora SANDRA acreditó que radicó petición ante la Dirección General Marítima el 12 de diciembre de 2024, en el cual solicitó: i) Certificar si el señor Manrique fue funcionario de esta entidad e indicar el cargo que ejercía y tiempo de vinculación; ii) Indicar la cusa de terminación laboral; iii) Informar si esta entidad o el Min Defensa tiene convenio de libranza con el Banco BBVA; iv) Informe si el señor Manrique obtuvo crédito de libranza y si autorizó el descuento

de su salario para el pago de la cuota; v) Informar si esta entidad cumplió con sus obligaciones de pagador sobre el crédito de libranza.

i) La DIMAR señaló en comunicación de 14 de febrero de 2024 que, respondió debidamente la petición mediante acta de comunicación No. 29202307723, el 19 de diciembre de 2023 que envió al correo sandrafisio29@gmail.com, indicado como el correo electrónico para recibir notificaciones. En su respuesta, señaló el trámite que llevo a cabo en el crédito de libranza que solicitó el señor ANDRES MANRIQUE al Banco BBVA. Sin embargo, solo allegó certificado de envío de la respuesta, pero no allegó la respuesta de la petición a la que hace referencia en su contestación.

j) La DIMAR indicó que informó al señor Andrés Manrique en reiteradas ocasiones mediante correos con fechas de 13 de octubre de 2022, 28 de noviembre de 2022, 4 de enero de 2023, 10 de enero de 2023 y 13 de enero de 2023, respecto de su imposibilidad para actuar como pagadora del crédito de libranza en razón a que "(...) la no inclusión de los descuentos por nomina en la modalidad de libranza con el BANCO BBVA, es atribuible a la falta de capacidad de endeudamiento del señor ANDRES LEONARDO MANRIQUE ROJAS (q.e.p.d), debido a sus incapacidades médicas generadas en su momento⁴".

La revisión del expediente demuestra que:

- (a) se acreditó que BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., contestó la petición en el trámite de la acción constitucional, por lo que hay carencia actual de objeto por hecho superado;
- (b) La DIMAR aunque aseguró haber resuelto de fondo la solicitud elevada por SANDRA BERNAL no allegó escrito que conste que la petición fue atendida. Se advierte entonces vulneración del derecho de petición; y,
- (c) BANCO BBVA no acreditó o evidenció que esta entidad bancaria contestara la petición, tampoco se pronunció respecto a los hechos que fundamentan el amparo. Así las cosas, en aplicación del artículo 20 del Decreto 2151 de 1991 se tendrá por cierto que la accionante no ha recibido respuesta la petición elevada el 12 de diciembre y 21 de diciembre de 2023. Se advierte vulneración del derecho de petición porque ha transcurrido el plazo señalado en el artículo 14 de la Ley 1455 de 2015, sin que se hubiera otorgado respuesta.

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: DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado en la acción de tutela promovida por la señora SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO, identificado con cédula de ciudadanía No. No. 52.992.258 contra la compañía BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.992.258 el cual fue vulnerado por BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., Y DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR, conforme con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: ORDENAR al BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A., Y DIRECCIÓN GENERAL MARITIMA – DIMAR, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión respondan la petición elevada por SANDRA MILENA BERNAL SALCEDO. En el mismo término

⁴ Consecutivo 12, folio 5 del archivo digital del proceso de la referencia.

deberán notificar la respuesta en el correo dispuesto por la accionante, esto es, sandrafisio29@gmail.com.

CUARTO: ADVERTIR al BANCO BILVAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. Y DIRECCIPÓN GENERAL MARITIMA - DIMAR, que deberán acreditar ante esta autoridad judicial el cumplimiento del presente fallo de tutela.

QUINTO: ADVERTIR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede la impugnación, ante la Sala Civil del H. Tribunal Superior de este Bogotá D.C.

SEXTO: REMITIR esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; conforme a lo dispuesto por el artículo 31 de Decreto 2591 de 1991.

SÉPTIMO: NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito, de tal manera que asegure su cumplimiento, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
JUEZ

VCM