



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
cmpl02bt@cendoj.ramajudicial.gov.vo

Bogotá D.C., 13 de febrero de 2023
Acción de tutela No. 2023-0100

Se decide la acción de tutela interpuesta por **BEATRIZ HELENA GOMÉZ GOMÉZ** a través de apoderada judicial, contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

ANTECEDENTES

La accionante pretende que en salvaguarda de su derecho fundamental de petición, se ordene a la demandada a dar respuesta a la petición radicada el día 07 de octubre de 2022.

Como sustento de lo pretendido expuso que procedió a radicar el día 07 de octubre de 2022, solicitud de “*RECLAMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO*” con las siguientes peticiones:

“PRIMERO. REALIZAR el pago correspondiente de la obligación No. 0013-0400-33- 9600207684 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 121 0000024529, certificado No. 0013-0400- 31-4000617825, asegurada por BBVA SEGUROS S.A. Suscrita con el señor PEDRO MAURICIO GONZALEZ MONTAÑO (Q.E.P.D) a la beneficiara BEATRIZ HELENA GOMÉZ GOMÉZ, por valor de TRESCIENTOS DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS VEINTI CUATRO PESOS (\$302.294.924) M/CTE.

SEGUNDO. REALIZAR el pago correspondiente de la obligación No. 0013-0400- 39-9600225603 con el Banco BBVA Colombia, la cual se encuentra asegurada bajo la Póliza de Seguro Vida Deudor No. 02 105 0000108660, certificado No. 0013- 0400-30-4001148671, asegurada por BBVA SEGUROS S.A. Suscrita con el señor PEDRO MAURICIO GONZALEZ MONTAÑO (Q.E.P.D) a la beneficiara BEATRIZ HELENA GOMÉZ GOMÉZ, por valor de NOVENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL DECISIETE PESOS (\$99.586.017) M/CTE”. (Anexo B)”

Adujo que en la misma fecha la entidad accionada recibió la petición, no obstante, a la fecha no ha dado respuesta clara, oportuna ni de fondo sobre esta.

I. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la actora la violación de su derecho fundamental de petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el día 03 de febrero de 2023 y comunicada a las partes por el medio más expedito.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

La accionada **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, allegó escrito de fecha junio de 2022, en el que refiere dar respuesta a los derechos de petición radicado por la accionante los días 17 de febrero y 04 de marzo.

Por otra parte, en respuesta a la presente acción refirió que este la acción de tutela no era el mecanismo para dar solución a controversias económicas, pecuniarias o patrimoniales, toda vez, que existen medios ordinarios o de protección al consumidor financiero para ser discutidos en dichos escenarios.

Finalmente, y entre otros, solicitó declarar la improcedencia de la presente acción al no cumplirse con el requisito de subsidiariedad, y requirió ordenar a la accionante y su apoderado para que acudan a los medios judiciales dispuestos para solucionar tal fin.

CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Naturaleza de la acción constitucional

El artículo 86 de la Constitución Política ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar 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 los particulares, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

3. Problema jurídico

Corresponde determinar *i)* si la accionada vulneró el derecho fundamental alegado por la actora y de ser así establecer si la vulneración persiste, *ii)* y con ello si es viable ordenar a la demandada a dar respuesta a la petición elevada por la actora el 07 de octubre de 2022.

4. Caso concreto

En el caso presente la acción se dirige en contra de **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, a quien se le endilga la presunta vulneración al derecho fundamental ya citado.

De acuerdo con el marco normativo reseñado, el artículo 86 de nuestra Carta Política enseña 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 a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad.

Es un instrumento jurídico, que la Carta Política ha confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Tiene dos características esenciales, como bien lo ha señalado la Corte Constitucional: a- La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable (art. 86 inc.3) b- La de ser una acción inmediata, toda vez 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.

Es decir, su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses a partir del fallo de tutela.

La acción de tutela no fue concebida para otorgarle un alcance inadecuado, ni para ser utilizado de forma antojadiza por los ciudadanos, dado que no es un instrumento creado para pretermitir o reemplazar las distintas instancias judiciales o administrativas. El propósito claro y definido de este mecanismo de amparo constitucional no es otro que el de brindarle protección inmediata y subsidiaria al accionante, pues de lo contrario se generaría inestabilidad e inseguridad en el orden jurídico.

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona “*tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la

protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado. Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P. ALVARO TAFUR GALVIS expresó: “(...) **c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición (...)**” (resaltado por el Despacho).

Conforme lo establece el artículo 14 de Ley 1755 de 2015, las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. De no ser posible solucionarlas en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta.

En torno al tema bajo estudio, se extrae de la Sentencia de Tutela T-206/18 M.P ALEJANDRO LINARES CANTILLO, lo siguiente a saber:

(...)

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, **garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado**. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) **la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado**”^[24]. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones^[25]: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”^[26].*

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas^[27]. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una

respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”^[28]. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”^[29]

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones^[30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho^[31]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l 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” y, en esa dirección, “[l]a 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”

Dilucidado lo anterior, descendiendo al *sub-lite*, se tiene que la accionada, en contestación a la presente acción de tutela, arrió junto con la contestación un escrito de fecha junio de 2022 en el que se observa da respuesta a las peticiones elevadas por la actora de data 17 de febrero y 04 de marzo, al igual, que aportó contestación al presente acción, escrito donde refirió el estado económico de la actora, la carencia de la obligación de las aseguradoras para realizar exámenes médicos previo a la suscripción del contrato de seguro y los argumentos para solicitar la falta de procedibilidad de la acción de tutela.

No obstante, evidencia este despacho que respecto a la respuesta al derecho de petición radicado el 07 de octubre de 2022, la accionada en su contestación no resolvió de forma clara, de fondo y oportuna lo peticionado por la accionante, téngase en cuenta que la respuesta allegada data de junio de 2022, y en la misma se da respuesta derechos de petición radicados por la demandante en anteriores oportunidades, máxime no hizo alusión al derecho de petición que en este escenario se debate.

Así las cosas, vislumbra esta sede judicial la procedencia del amparo constitucional, como quiera que la accionada a la fecha no ha dado

respuesta al derecho de petición que cumpla con los presupuestos establecidos y reiterados por la Corte Constitucional y arriba reseñados.

En conclusión y conforme a lo indicado, se concederá la acción de tutela, y en consecuencia, se ordenará a la accionada para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas proceda a dar respuesta clara y de fondo a la solicitud de la accionante de fecha 07 de octubre de 2022.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Segundo Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al Derecho fundamental de Petición deprecado por la señora **BEATRIZ HELENA GOMÉZ GOMÉZ** a través de apoderada judicial, contra **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.** para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de esta decisión proceda a dar respuesta clara y de fondo al derecho de petición radicado el 07 de octubre de 2022.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión por el medio más expedito y eficaz a las partes, enterándolas de que cuentan con la impugnación prevista en los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, en caso que no se encuentren conformes con lo aquí decidido.

CUARTO: Remitir en la oportunidad legal el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que las partes no hagan uso del recurso mencionado en el numeral anterior.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



ROCÍO CECILIA CASTILLO MARIÑO
JUEZ