

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11014105002 2024 10275 00

ACCIONANTE: ARELIS GUATAPI CASTRO

ACCIONADO: BANCO BBVA

Bogotá, D.C., quince (15) de abril de dos mil veinticuatro (2024).

S E N T E N C I A

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por ARELIS GUATAPI CASTRO en contra de BANCO BBVA.

ANTECEDENTES

ARELIS GUATAPI CASTRO promovió acción de tutela en contra de la sociedad BANCO BBVA, con el fin que se le proteja su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada al abstenerse de dar respuesta a la petición elevada.

Como fundamento de su pretensión, señaló que el veinte (20) de febrero de dos mil veinticuatro (2024) elevó una petición a la accionada a los correos consultasgenerales@bbva.com reclamacionesSAC@bbva.com y defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co sin embargo no ha obtenido respuesta alguna.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BANCO BBVA informó que la accionante presentó peticiones en correos electrónicos que no son de esa entidad puesto que el correo del defensor del consumidor pertenece a una entidad autónoma e independiente al banco y de otra parte, el correo que corresponde y se encuentra registrado en la cámara de comercio y correo electrónico es notifica.co@bbva.com; sin embargo, revisada la petición procedió a dar respuesta a la actora a la dirección electrónica pachecoabogados12@gmail.com.

PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la entidad accionada, BANCO BBVA vulneró el derecho fundamental de petición de ARELIS GUATAPI CASTRO al abstenerse de responder de fondo la petición elevada el veinte (20) de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

“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”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(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”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta*

afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de su derecho fundamental presuntamente vulnerado por la accionada y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a la petición elevada el veinte (20) de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

Una vez revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, se evidencia que obra a folios 07 a 09 del PDF 01 el escrito de petición con constancia de radicación del veinte (20) de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

Ahora, se observa que la radicación de la petición se presentó a las direcciones electrónicas consultasgenerales@bbva.com, reclamacionesSAC@bbva.com y defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co que no se encuentran registradas en el certificado de cámara de comercio (folio 04 PDF 05) y, analizados los correos ya señalados, se pudo constatar lo siguiente:

1. Respecto de los correos consultasgenerales@bbva.com, reclamacionesSAC@bbva.com, se logró determinar que si bien corresponden al banco BBVA, lo cierto es que pertenecen a la entidad que se encuentra en España como se observa en los siguientes enlaces: <https://www.bbva.es/general/tratamiento-datos.html> y <https://www.bbvaseguros.com/bbva-seguros-responde/ejercita-tus-derechos/calidad-bbva-seguros/dependencias-y-organismos-de-atencion-al-cliente/>, por lo tanto no se acreditó la radicación ante el Banco BBVA Colombia.
2. De otra parte, respecto a la solicitud dirigida a la dirección defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co se observa que esta no corresponde a la dirección de notificaciones judiciales dispuesta por la parte accionada en el Certificado de Existencia y Representación Legal, esto es, notifica.co@bbva.com (PDF 07).

En ese sentido, observa esta Juzgadora que la parte accionante radicó la petición de la referencia en la dependencia denominada “Defensoría al consumidor financiero”, que conforme a la respuesta de la acción de tutela allegada por el BANCO BBVA, tal dependencia es un agente externo de la entidad bancaria.

En virtud de lo señalado, este Despacho verificó el portal web de la accionada del cual se desprende la función asignada a dicha dependencia:

“El Defensor del Consumidor Financiero tiene dentro de sus funciones ser vocero de los consumidores financieros ante las entidades vigiladas y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita

las quejas y reclamaciones relativas al posible incumplimiento de las entidades vigiladas de normas legales, contractuales o demás asuntos relacionados con calidad en la prestación de productos y servicios.”

Así mismo, se indica la siguiente información:

¿Cómo debe presentar su queja o reclamo?

Las quejas o reclamos podrán ser remitidas directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero de marea física o a través del Correo electrónico: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co; también podrán ser presentadas en las sucursales del Banco en todo el país. En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado de la queja o reclamo al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

De lo expuesto hasta aquí, se concluye que: **i)** La “Defensoría al consumidor financiero” no es un canal exclusivo del BANCO BBVA para atender sus propias peticiones, dado que el campo de acción de dicha oficina se enmarca en representar a los consumidores financieros ante “entidades vigiladas”; y, **ii)** dicha entidad únicamente se encarga de recibir quejas y reclamos en contra de BBVA, sin que ello permita dilucidar que asuma el conocimiento de peticiones.

Así las cosas, aun cuando la accionada aportó a folio 03 del PDF 05 una respuesta, se insiste que se desconoce que en efecto la petición se hubiera radicado y por ende la fecha en que se hizo, por lo que no existe soporte probatorio a efectos de verificar los términos para dar respuesta a la solicitud presentada, ni el contenido de la solicitud radicada.

Bajo ese orden, es claro que la afirmación sostenida por la accionante no demuestra la vulneración del derecho fundamental de petición, en la medida que se reitera, que se desconoce la solicitud presentada por el promotor, máxime que la carga de la prueba radica, en este caso, en cabeza del demandante.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna del derecho de petición, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

TERCERO: Publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Paula Carolina Cuadros Cepeda
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 2
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: **2e895fd0f8c7a5c5de653530f4c46f03c7bbbed76b3173bba4e4e92e03c9161a3**

Documento generado en 15/04/2024 07:36:15 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://capacitacion.ramajudicial.gov.co:9443/FirmaElectronica>