

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.**

Bogotá, D.C., cinco (05) de mayo de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS contra BBVA COLOMBIA.

ANTECEDENTES

La señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, identificada con C.C. No. 23.497.583 de Chiquinquirá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de BBVA COLOMBIA, para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que el día 19 de marzo de 2021, envió derecho de petición a la entidad accionada, a través de la empresa de mensajería Inter Rapidísimo, el cual fue entregado el 23 de marzo de 2021.

Añadió que a través de la petición elevada, pretende conocer información importante, relacionada con el origen de unos saldos registrados en su contra, pese a que existe pago total de la obligación adquirida con la entidad financiera, y la cual requiere para iniciar una acción de protección al consumidor financiero.

Finalmente, expresó que a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no se ha obtenido respuesta alguna de parte del banco accionado, (01-fls. 1 y 2 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se **ORDENE** a BBVA COLOMBIA, responder de fondo la solicitud elevada y entregar la información requerida, (01-fls. 4 y 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de BBVA COLOMBIA, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BBVA COLOMBIA, a través del doctor HENRY ALFONSO DAZA MELGAREJO, en calidad de abogado de procesos judiciales, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que el día 03 de mayo de 2021 se remitió a la accionante, la respuesta de fondo a sus peticiones, junto con los anexos correspondientes.

Por lo anterior, solicitó negar la presente acción de tutela, por encontrarse frente a la figura del hecho superado por carencia actual de objeto, (07-fls. 1 y 2 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si BBVA COLOMBIA, vulneró el derecho fundamental de petición de la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, al no darle respuesta a la solicitud enviada a través de correo certificado el día 19 de marzo de 2021, mediante la cual reclamó la entrega de información y documentación relacionada con las obligaciones adquiridas con la entidad financiera, (01-fls. 7 a 11 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el

mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

*“Toda 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.”*²

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, con asación a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

No exista duda que la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, el día 19 de marzo de 2021, envió a través de la empresa de mensajería INTER RAPIDÍSIMO, derecho de petición con destino a BBVA COLOMBIA, mediante el cual reclamó la entrega de información y documentación relacionada con las obligaciones adquiridas con la entidad financiera, (01-fls. 7 a 11 pdf).

A su turno, la entidad accionada junto a la contestación de la tutela, allegó la comunicación de referencia No. 20210329-132201-8639, expedida el 30 de abril de 2021 y dirigida a la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, a través de la cual se observa que fueron resueltos de fondo, y de manera clara y congruente, los siete (7) pedimentos elevados por la accionante en el derecho de petición, (07-fls. 4 a 6 pdf).

Adicionalmente, se aportaron al plenario, los documentos reclamados por la petente, entre los que se encuentran, los formularios de solicitud de vinculación y contratación de productos, pagarés de las obligaciones con sus respectivas instrucciones, y el estado actual de los productos financieros adquiridos, con los saldos correspondientes, (07-fls. 7 a 16 pdf).

Ahora, BBVA COLOMBIA con el fin de acreditar que la tutelante tiene conocimiento de la anterior respuesta y de los documentos reclamados, allegó la constancia de envío del mensaje de datos remitido a la dirección

electrónica soniaburgs@hotmail.com, el día 03 de mayo de 2021, (07-fls. 4 y 5 pdf), la cual fue relacionada por la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, tanto en el derecho de petición (01-fl. 10 pdf), como en el acápite de notificaciones de la presente acción constitucional, (01-fl. 6 pdf).

Como quiera que el envío del anterior mensaje de datos, por parte de la entidad accionada, no permite concluir que la tutelante, conoce el pronunciamiento efectuado al derecho de petición enviado el día 19 de marzo de 2021, el oficial mayor de este Despacho, se comunicó vía correo electrónico con la señora BURGOS SALAS, con el fin de establecer si fue notificada de la respuesta emitida el 03 de mayo de 2021 (08-fl. 1 pdf), quien informó que sí recibió el pronunciamiento, (08-fl. 2 pdf).

Por lo considerado, se advierte en primer lugar, que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁶, y en segundo lugar, para este Juzgado no es viable conceder el amparo al derecho fundamental de petición invocado por la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS, toda vez que el objeto de la presente acción se encuentra cumplido, configurándose una carencia actual de objeto por la existencia de un hecho superado, toda vez que en el trámite de este asunto, la BBVA COLOMBIA dio respuesta de fondo, y de manera forma clara y congruente, a la solicitud enviada el día 19 de marzo de 2021, y fue puesta en conocimiento de la accionante.

Al respecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-1041 de 2008 indicó:

“De esta forma, la Corte ha aludido a la carencia actual de objeto bajo la modalidad de hecho superado consistente en que si la situación fáctica que origina la amenaza o violación de los derechos fundamentales ha sido superada por haber sido satisfecha la pretensión del actor o dejar de existir alguno de los eventos sobre los que se sustentó el desconocimiento de las garantías individuales, pierde toda razón de ser la orden que pudiera impartir el juez de tutela y no queda otro camino que declarar la improcedencia de la acción.”

A pesar de que en esta acción constitucional es evidente la configuración de un hecho superado, es necesario indicarle a BBVA COLOMBIA, que estaba en la obligación de resolver la petición elevada por la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS dentro del término previsto en la norma, lo cual no ocurrió, pues fue resuelto luego de haberse instaurado la acción de tutela en su contra, razón suficiente para exhortarla, en aras de que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que originaron este mecanismo constitucional.

DECISIÓN

⁶ 01-fls. 1 a 11 pdf.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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 la acción de tutela instaurada por la señora SONIA ESPERANZA BURGOS SALAS contra BBVA COLOMBIA, por la carencia actual de objeto y por ende la existencia de un hecho superado, conforme lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: EXHORTAR a BBVA COLOMBIA, para que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que dieron origen a la presentación de esta acción de tutela.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**59f672459c6925860a52e457b1a42702bc3300fe4cc74521cb5b0e626
de7ab5a**

Documento generado en 05/05/2021 04:24:11 PM

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