

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., veintiséis (26) de octubre de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Acción de tutela promovida por la señora LUZ AYLENE TORRES PUENTES contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA COLOMBIA.

ANTECEDENTES

La señora Luz Aylene Torres Puentes, identificada con C.C. N° 51.978.794, promovió en nombre propio, acción de tutela en contra de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia, para la protección de los derechos fundamentales de petición, debido proceso y mínimo vital por los siguientes hechos relevantes¹:

Señaló que, el 17 de septiembre de 2022 de manera fraudulenta hicieron 3 pagos por PSE desde su cuenta de ahorros BBVA terminada en 3722 así: -13:38 horas por un valor de \$4.900.000 -13:53 horas por un valor de \$3.200.000 y -13:55 horas por un valor de \$200.000, por lo que una vez recibió los correos electrónicos que reportaban los movimientos de manera inmediata se comunicó con la línea de atención al cliente del banco, informando la situación y en donde un asesor le indicó que bloquearía los productos que tiene con el banco.

Adujo que luego de haber pasado por ocho o diez asesores presentó la respectiva reclamación, por lo que recibió un correo en donde le asignaron el número 00181781, y el 4 de octubre de 2022 recibió una comunicación por parte de la accionada, en la que le informó que no era viable atender favorablemente el reintegro del dinero reclamado al no evidenciar responsabilidad del banco; razón por la cual, el 6 de octubre presentó un derecho de petición exponiendo los hechos e hizo dos solicitudes concretas; sin embargo, la encartada a través de misiva del 8 de octubre hogaño, resolvió la solicitud la cual, en su sentir no cumple con las formalidades legales puesto que no hizo un pronunciamiento de fondo a las peticiones.

Recibida la acción de tutela, se avocó conocimiento en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA COLOMBIA y se ordenó correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa (Doc. 04 E.E.).

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA COLOMBIA, a pesar de encontrarse debidamente notificado del auto que dispuso admitir la presente acción constitucional, pues el 13 de octubre de 2022 se envió y entregó la respectiva notificación a la dirección electrónica que se encuentra registrada

¹ 01- Folios 1 a 2 pdf.

en el certificado de existencia y representación legal notifica.co@bbva.com (03-fl. 1 pdf), la cual tiene constancia de mensaje leído (05-fls. 4 y 5 pdf), dentro del término de traslado concedido, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho establecerá, i) la procedencia de la acción de tutela y ii) si la accionada vulneró los derechos fundamentales invocados por la señora Luz Aylene Torres Puentes, al no resolver de fondo la petición que elevó el 6 de octubre de 2022 y no reembolsar la suma \$8.300.000 debitada en forma irregular de su cuenta de ahorros.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, establecen que toda persona por si misma o por quien actué a su nombre, podrá ejercer la acción de tutela, la cual está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales cuando resulten violados o presenten amenaza de vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o excepcionalmente de los particulares; por lo que procede de manera *definitiva* en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para protegerlos, o cuando el mecanismo no resulta idóneo o eficaz para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral y como mecanismo *transitorio*, para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental.²

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

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.”³

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.⁴

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

² Sentencia T-143 de 2019.

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

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.⁵

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.⁶

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.

Con relación al derecho fundamental al debido proceso, el art. 29 de la Constitución Política, prevé que debe ser garantizado tanto en actuaciones judiciales como en administrativas. Se ha indicado además que, las personas deben tener acceso a las decisiones que los afectan, así como intervenir en ellas de manera igualitaria y transparente, con el fin de salvaguardar sus intereses y derechos.

En sentencia T-623 de 2017, la H. Corte Constitucional ha establecido el alcance del derecho al debido proceso, señalando que el mismo también resulta exigible frente a relaciones entre particulares, específicamente en aquellos casos donde el accionado es un organismo o un sujeto con la potestad de imponer sanciones.

En cuanto al derecho al mínimo vital; la jurisprudencia constitucional ha entendido el derecho fundamental al mínimo vital como la porción de ingresos del trabajador, destinados a la financiación de sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, vestido, acceso a servicios públicos domiciliarios, recreación, atención en salud, entre otros; circunstancias que permiten el desarrollo de su dignidad humana, pues configuran las condiciones materiales mínimas necesarias para su subsistencia⁷.

Así mismo, la H. Corte Constitucional, de manera reiterada ha señalado que el derecho fundamental al mínimo vital comporta una de las garantías de mayor relevancia dentro del Estado Social de Derecho, puesto que su satisfacción irradia directamente en otras prerrogativas constitucionales, tales como el derecho fundamental a la vida, a la salud, al trabajo y a la seguridad social. En tal sentido, ha indicado la Corporación que la protección que se deriva de la garantía del mínimo vital no comporta un carácter cuantitativo sino cualitativo, de manera tal que este derecho se materializa cuando la persona percibe un mínimo básico e indispensable para desarrollar su proyecto de vida⁸; en razón de ello, en la sentencia T-891 de 2013, el Máximo Tribunal Constitucional estableció, que, en ningún caso, debe entenderse que salario mínimo es igual a mínimo vital, pues existen casos en que garantizar a una persona el acceso al

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

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁷ Sentencia T-651 de 2008.

⁸ Sentencia T-678 de 2017.

salario mínimo, no es suficiente para satisfacer las condiciones básicas que le permiten vivir dignamente.

Así las cosas, y ante la necesidad de establecer si en un determinado caso se ha visto vulnerado el derecho fundamental al mínimo vital, indicó la Corte en la providencia en mención, que corresponde al juez constitucional verificar cuáles son las necesidades básicas o gastos mínimos elementales en cabeza del individuo que solicita el amparo, que sean indispensables para salvaguardar su derecho fundamental a la vida digna, así como evaluar si la persona está en capacidad de satisfacer dichas necesidades ya sea por sí mismo, o por medio de sus familiares.

En concordancia con lo anterior, el Máximo Tribunal Constitucional, ha indicado que cuando se alegue como perjuicio irremediable la afectación al mínimo vital, si bien en casos excepcionales es posible presumir dicha afectación, lo cierto es que, por regla general, quien alega la vulneración de este derecho debe acompañar su afirmación de alguna prueba, al menos sumaria, pues la informalidad de la acción de tutela no exonera al actor de probar los hechos en los que basa sus pretensiones⁹.

CASO EN CONCRETO

El Despacho se detendrá en resolver el primer punto del problema jurídico, considerando, que, desde la perspectiva de la procedencia de la acción de tutela, se debe realizar un estudio particular frente a cada uno de las pretensiones.

En cuanto a la solicitud de protección al derecho fundamental de petición, observa el Despacho que la accionante aportó el petitorio dirigido a la accionada el 6 de octubre de 2022, a través del cual solicitó: i) los controles que tiene el banco respecto de la información considerada como confidencial del titular de la cuenta, ii) por qué el banco a pesar de que tuvo conocimiento oportuno de las transacciones fraudulentas realizadas el 17 de septiembre de 2022 por valor de \$8.300.000, realizó la consignación efectiva al destino final y iii) el reintegro de manera inmediata de los dineros que tenía depositados en la cuenta (01-fls. 6 a 8 pdf).

Así mismo, se pudo conocer que el 8 de octubre de 2022, la accionada dio respuesta a la petición que presentó la accionante el 6 de octubre hogaño y en cuanto a la primera solicitud, señaló que en el link <https://www.bbva.com.co/personas/recomendaciones-de-seguridad.html> podía acceder a algunas recomendaciones de seguridad; frente a la segunda petición, manifestó que el alertamiento inicial se da cuando el banco notifica las transacciones a sus clientes y que para el caso no se generó alertamiento y respecto a la tercera solicitud, afirmó que estudió los documentos y no evidenció ningún hecho que justificara el reembolso de lo reclamado (01-fl. 9 a 16 pdf).

Por lo tanto, la petición que elevó la accionante fue radicada el 6 de octubre de 2022, pues a pesar de que no existe constancia del radicado en esa fecha, se observa que en la respuesta dada por la accionada el 8 de octubre de 2022 se indicó que suministraba respuesta a la petición del 6 de octubre hogaño (01-fl. 11 pdf), por lo que a partir del día hábil siguiente *-7 de octubre de 2022-* la

⁹ Sentencias T-702 de 2008 y T-381 de 2017.

accionada Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia contaba con 15 días hábiles para resolver la solicitud y notificar la decisión, conforme lo dispuesto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015; término que fenece el próximo 28 de octubre de los corrientes, y la acción de tutela fue instaurada el 13 de octubre de 2022 (02- fl. 1 pdf).

Lo anterior, permitiría concluir, que la acción de tutela formulada por la señora Luz Aylene Torres Puentes resulta improcedente, pues al momento de su presentación 13 de octubre de 2022, no existía conducta de la accionada que permitiera atribuirle vulneración a las garantías fundamentales de la accionante, en tanto la accionada se encontraba dentro del término legal para resolver el derecho de petición elevado el 6 de octubre de 2022; no obstante, este Despacho no puede pasar por alto, que actualmente es evidente la vulneración al derecho fundamental de petición de la promotora, por cuanto a la fecha de esta providencia, si bien Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia dio respuesta a la solicitud que elevó la accionante (01-fl. 9 a 16 pdf); la misma no resulta ser de fondo y extendida de manera congruente y clara con los puntos 1 y 2 de la petición elevada por la promotora; habida cuenta que aunque contestó la solicitud N° 3, la entidad financiera no se pronunció sobre la N° 1° los *controles* que tiene el banco respecto de la información confidencial del titular de la cuenta, pues informó que través de un link podía acceder a algunas recomendaciones de seguridad, lo cual no resulta congruente con lo solicitado; así como tampoco se manifestó de manera clara sobre la N° 3 *por qué* el banco realizó la consignación efectiva pese a que tuvo conocimiento de las transacciones fraudulentas, en tanto informó sobre *alertamientos* de las transacciones.

Ahora, conviene precisar que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia, a pesar de encontrarse debidamente notificado del auto que dispuso admitir la presente acción constitucional, pues el 13 de octubre de 2022 se envió y entregó la respectiva notificación a la dirección electrónica que se encuentra registrada en el certificado de existencia y representación legal notifica.co@bbva.com (03-fl. 1 pdf), la cual tiene constancia de mensaje leído (01-fls. 4 y 5 pdf) dentro del término de traslado concedido, guardó silencio, por lo que se tienen como ciertos los hechos del accionante, en aplicación a lo dispuesto en el art. 20 del decreto 2591 de 1991, que establece:

“...Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”

Por lo anterior, este instrumento constitucional se convierte en el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho fundamental de petición, pues en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo, máxime que, a través de este se accede a muchos otros derechos constitucionales (Sentencia T-230 de 2020), por lo que, la acción de tutela se torna procedente.

En este orden, se considera necesario adoptar medidas que amparen el derecho fundamental de petición de la señora Luz Aylene Torres Puentes, pues es evidente que la accionada vulneró tal garantía constitucional, al desconocer su obligación

legal de dar una respuesta de fondo, clara y congruente con la solicitud elevada por la tutelante el día 6 de octubre de 2022, pues precisamente una de las características del contenido de la respuesta, es que el peticionario tenga conocimiento de la situación real de lo reclamado.

Por lo anterior, este Juzgado tutelará el derecho fundamental de petición de la señora Luz Aylene Torres Puentes y, en consecuencia, ordenará a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia, para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo y de manera clara, congruente y completa, los puntos 1 y 2 de la petición elevada por la accionante el 6 de octubre de 2022 (01-fls. 6 a 8 pdf); y le notifique la decisión en legal forma.

Se resalta que la presente decisión, se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, la orden del Juez de Tutela se limita a que la petición sea resuelta, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

Ahora, en cuanto a la protección del derecho fundamental al debido proceso, presuntamente vulnerado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA Colombia, al negarse a reembolsar la suma debitada de su cuenta que asciende a \$8.300.000. Este Despacho considera, que la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-903 de 2014 expuso que, conforme al carácter residual de la acción de tutela, por regla general, este mecanismo judicial no es el medio principal adecuado *“para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.”*

Adicional a lo anterior, el Máximo Tribunal en la Sentencia T-318 de 2017, consideró, que este mecanismo judicial procede de manera definitiva para la protección de los derechos fundamentales presuntamente vulnerados o amenazados, cuando se constata que el medio de control preferente carece de idoneidad y/o eficacia para garantizar la protección oportuna e inmediata de las garantías constitucionales, o procede de manera transitoria, cuando quiera que esperar la respuesta de la jurisdicción, puede dar lugar a un perjuicio irremediable; morigerando el requisito de procedencia, cuando quien acude a la acción de tutela requiere especial protección constitucional.

En este orden, debe indicarse, que este Juzgado no encuentra razones suficientes para declarar procedente esta acción constitucional en aras de salvaguardar el derecho fundamental al debido proceso presuntamente conculcado por la accionada, pues la señora Luz Aylene Torres Puentes puede acudir a la jurisdicción civil, a ventilar las inconformidades que la conllevaron a acudir a este mecanismo constitucional, y será el Juez Natural competente, si se acude ante él, quien declare y restablezca de ser el caso, el derecho reclamado.

Así que, en este caso, como mecanismo definitivo, la acción de tutela no resulta procedente, pues la parte accionante no informó, que, el mecanismo judicial ordinario al cual puede acceder, carezca de idoneidad y eficacia para garantizar el derecho fundamental al debido proceso. Tampoco procede de manera transitoria, dado que no se vislumbra de los hechos que sustentan esta acción de amparo y de las pruebas allegadas por la parte actora, que la accionante se encuentre frente a un perjuicio irremediable¹⁰, y menos que se trate de un sujeto de especial protección constitucional.

Así mismo ocurre en cuanto a la presunta vulneración al derecho fundamental al mínimo vital que refiere la accionante le ha sido conculcado, pues dentro de este trámite, la tutelante no afirmó ni demostró fácticamente la forma en que la accionada infringió tal derecho, pues pese a que indicó que le fue debitada de su cuenta de ahorros una suma de dinero, no precisó dentro del sustento fáctico cómo se afectó esta garantía constitucional, incumpliendo con la carga probatoria prevista en el art. 167 del C.G.P.

Sea del caso señalar, que la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas, que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales.

Por lo expuesto, se negará por improcedente el amparo a los derechos fundamentales al debido proceso y mínimo vital.

DECISIÓN

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: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la señora LUZ AYLENE TORRES PUENTES, vulnerado por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA COLOMBIA, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA COLOMBIA, a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera clara, congruente y completa, los puntos 1 y 2 de la petición elevada por la accionante el 6 de octubre de 2022 (01- fls. 6 a 8 pdf); y le **notifique** la decisión en legal forma.

TERCERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE la acción de tutela formulada por la señora LUZ AYLENE TORRES PUENTES, respecto de los derechos fundamentales al debido proceso y mínimo vital, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

¹⁰ Sentencia Su-691 de 2017

CUARTO: 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.

QUINTO: 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
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: **7eabc852d0c701426797233c226c51c1436ec9a374f798e5f828bff3d7a4bae0**

Documento generado en 26/10/2022 11:44:14 AM

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