



JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., veinticinco (25) de enero de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO:	110014003037-2022-00002-00
ACCIONANTE:	SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA
ACCIONADA:	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.
ACTUACIÓN:	SENTENCIA DE TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA

1

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA** en contra de **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS:

Se pretende la tutela del derecho fundamental a la petición.

FUNDAMENTOS FACTICOS:

En la formulación de la acción de tutela, **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA**, radicaron derecho de petición ante la sociedad accionada el pasado 26 de octubre de 2021, sin que a la fecha dicha entidad haya emitido contestación de fondo a su pedimento.

Por lo anterior, solicita que se ordene a la accionada de respuesta de fondo a la petición elevada el 26 de octubre de 2021.

ACTUACIÓN DE INSTANCIA:

La presente acción de tutela fue admitida el día doce (12) de enero de dos mil veintidós (2022), acto seguido se notificó del auto admisorio a la entidad accionada **BANCO BBVA COLOMBIA S.A**, así mismo se vinculó de oficio al **DEFENSOR CLIENTE FINANCIERO BBVA**, con el objeto que dichas dependencias se manifestaran sobre cada uno de los hechos descritos en el libelo en el término legal concedido.

BANCO BBVA COLOMBIA S.A: En el término legal concedido la accionada allega repuesta a la acción de tutela de la referencia a través de correo electrónico, donde manifiesta textualmente lo siguiente:

“Es cierto que los señores Sixto Beltrán y Rosa Emilia Puentes han interpuesto varios derechos de petición, los cuales han sido contestados de forma clara, completa y de fondo.



Sin embargo, al revisar la respuesta emitida por esta entidad con fecha del 3 de diciembre de 2021, la cual fue aportada por los demandantes, se evidencia que si se dio respuesta respecto a las sumas que el cliente indicó abonar al crédito.

Siendo así las cosas, considera esta entidad que se ha dado contestación clara, completa y de fondo a la petición radicada por los accionantes, de modo que esta entidad no ha vulnerado derecho constitucional alguno. Al respecto, es preciso traer a colación que la garantía constitucional del derecho de petición no exige que la respuesta siempre deba ser positiva, puesto que basta con que sea clara, precisa y de fondo como en efecto aquí ocurrió.”

DEFENSOR CLIENTE FINANCIERO BBVA: En el término legal concedido la accionada allega repuesta a la acción de tutela de la referencia a través de correo electrónico, donde manifiesta textualmente lo siguiente:

“Revisada la base de datos de esta Defensoría del Consumidor Financiero, se encuentra que fue presentada la queja por el hoy accionante, la cual quedó registrado con radicado B08458721 el día 06 de octubre de 2021, por lo que dicha situación le fue informado al señor SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR a la dirección electrónica indicada escrito de queja, es decir, al correo electrónico: ' <sixroland@hotmail.com> '.

En consecuencia, se evidencia que el Defensor del Consumidor Financiero una vez conoce la inconformidad del accionante por los inconvenientes surgidos en el marco de la relación comercial con el Banco BBVA Colombia S.A., procedió a iniciar el procedimiento establecido para la resolución de quejas contemplado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, con el fin de pronunciarse una vez culmine el proceso correspondiente. De la queja presentada por los señores SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR, se dio traslado al Banco BBVA Colombia S.A.

Sea preciso advertir, que es obligación de la entidad vigilada, en este caso el Banco BBVA Colombia S.A., suministrar toda la información necesaria para la resolución de la queja, en la medida que al ser la Defensoría un ente externo e independiente, no tiene acceso a la información financiera de los consumidores financieros. Una vez fue recibida la respuesta por parte de la entidad financiera, esta Defensoría el día 15 de diciembre de 2021 procedió a dar respuesta de fondo frente a la reclamación, situación que fue puesta en conocimiento a los señores SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA a través del correo electrónico <sixroland@hotmail.com>

Es pertinente resaltar que las decisiones tomadas por el Defensoría del Consumidor Financiero, en ningún momento lo colocan en relación con el cliente en una situación de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer un derecho fundamental, esto por cuanto el Defensor del Consumidor Financiero no ejerce funciones de autoridad jurisdiccional, de tal manera, le asiste el derecho al accionante de instaurar ante la jurisdicción ordinaria las acciones legales a que haya lugar en caso.



Ahora bien, es pertinente aclarar al señor Juez constitucional que en el escrito de tutela hace alusión expresa a la inconformidad con la respuesta dada por el BANCO BBVA de fecha 03 de diciembre de 2021, así mismo no se evidencia soporte alguno que evidencie que el consumidor financiero hoy accionante, haya presentado réplica o documento adicional dirigido a esta Defensoría con posterioridad a la respuesta dada el 15 de diciembre de 2021.

En este orden de ideas, muy respetuosamente se solicita al señor Juez, denegar la acción de tutela impetrada por el señor SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR en contra de esta Defensoría del Consumidor Financiero, pues no se evidencia que se haya vulnerado el derecho fundamental constitucional de petición, ni ningún otro derecho fundamental, teniendo en cuenta que por parte de esta Defensoría se inició y culminó el trámite descrito en el Decreto 2555 de 2010.”

3

CONSIDERACIONES:

La acción de tutela ha sido instituida como un mecanismo de defensa judicial al cual pueden acudir las personas cuando consideren vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales, ya sea por la acción u omisión de una autoridad pública o por particulares, éstos en los precisos términos señalados en la ley. Por consiguiente, la persona que considere se le ha desconocido un derecho fundamental, puede acudir ante los jueces con el fin de obtener, a través de un procedimiento preferente y sumario, una orden destinada a que el infractor del ordenamiento constitucional actúe o se abstenga de hacerlo y así lograr el restablecimiento de sus derechos.

En esa medida, para que el juez de tutela conceda el amparo de los derechos fundamentales de una persona, se requiere demostrar o acreditar la amenaza o vulneración alegada. De manera que, si dentro del proceso no se revela ese desconocimiento o si el mismo a pesar de existir ya cesó, se impone la denegación de la tutela.

1. De la Competencia:

Este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991 en concordancia con el Decreto 1382 de 2000.

2. Problema Jurídico:

Debe establecerse entonces en este caso, ¿si **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, vulneró a los accionantes el derecho fundamental de petición, al no haber dado respuesta oportuna a la solicitud elevada por este el día 26 de octubre de 2021?

Tesis, no

3. Marco Jurisprudencial:

Puestas en este orden las cosas, para zanjar la cuestión planteada, es preciso ahondar en primer lugar sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a:

- **El alcance del derecho fundamental de petición.**

Ha señalado en reiteradas oportunidades la jurisprudencia constitucional sobre el alcance del derecho de petición que:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante este se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

*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.*

d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. (...)

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se remite al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”¹

Posteriormente, la alta corporación constitucional añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado².

¹ Sentencia T-630 de 2002.

² Sentencia T-173 de 2013

- **La regulación del derecho fundamental de petición a través del Decreto Legislativo 491 de 2020.**

Es sabido, el derecho fundamental de petición es una herramienta eminentemente política desde su creación institucional en 1.689¹, y a la postre, cuando éste derecho fue puesto ínsito en los artículos 14 y 15 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1.789², tal cual sucedió al expresarlo a nivel nacional en el artículo 45 de la Constitución de 1.886, y, lustros después, en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre de 1.948 (art. 24) y en la Constitución de 1991 (art. 23).

Tal derecho, se tiene visto desde sus orígenes y hasta la fecha, como aquella prerrogativa que *“Toda persona tiene”, para dirigir “peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución”,* ello, en aras de garantizar otros derechos, como el acceso a la información pública, e involucrarse en cosa pública para coadyuvar con su buen funcionamiento. Por ende, el derecho de petición provee la concreción democrática de participación ciudadana en la escala individual (arts. 1 a 3, C.N.).

La prerrogativa constitucional en comentario, incluso, recibió reciente reglamentación legal y estatutaria en las Leyes Estatutarias 1755 de 2.015, 1712 de 2.014 y el Decreto 1166 de 2016, éste último, que reguló las peticiones verbales y por canales electrónicos, según las cuales se desarrolló el acceso a la información pública y el derecho a recibir respuesta de la administración cuando medie una petición formal, verbal o escrita.

Ahora bien, en *“época de pandemia”* o con ocasión de emergencia sanitaria que propicio la enfermedad covid-19 generada del virus SARsCOV-2, el legislador excepcional profirió el Decreto Legislativo 491 de 2020, según el cual:

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.



Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

6

Bajo los anteriores lineamientos jurisprudenciales y normativos se analizará el asunto puesto en consideración de este Despacho.

ANALISIS DEL CASO CONCRETO:

Se tiene por averiguado en el diligenciamiento que el día 26 de octubre de 2021, **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA**, radicaron derecho de petición dirigido al **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, sin que a la fecha dicha entidad haya emitido contestación de fondo a su pedimento.

No obstante, la controversia suscitada en torno al derecho de petición debe entenderse a esta altura superada, toda vez que en el breviario media respuesta enviada a los correos electrónicos aportados por los accionantes en su escrito inicial, en la cual se da contestación de manera puntual a su solicitud, si se hace contraste con el objeto de la misma.

En este orden de ideas, es posible colegir que en este momento la acción de tutela interpuesta por **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA** carece de objeto por hecho superado y por lo mismo se declarará improcedente, pues se pudo verificar que el derecho de petición fue contestado de forma clara y completa, y por tanto, no se avizora trasgresión alguna al derecho de petición invocado como vulnerado.

Al respecto la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-054 del 1° de febrero de 2007, cuyo Magistrado Ponente fue el Doctor MARCO GERARDO MONROY CABRA indicó que,

“La Corte Constitucional a través de sus salas de revisión, se ha pronunciado en múltiples ocasiones respecto de lo que se debe entender por hecho superado. Así por ejemplo en la Sentencia T-167 de 1997 la Sala Novena de Revisión de Tutelas dijo lo siguiente:

“El objetivo fundamental de la acción de tutela es la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en aquellos casos en que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad o de un particular en los términos que establece la Constitución y la ley. Obsérvese que la eficacia de esta acción se manifiesta en la posibilidad que tiene el juez constitucional, si encuentra probada la vulneración o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual e inminente del derecho en disputa. Pero si la situación de hecho que generó la violación o la amenaza ya ha sido superada, el mandato que pueda proferir el juez en defensa de los derechos fundamentales conculcados, ningún efecto podría tener, el proceso carecería de objeto y la tutela resultaría improcedente; en otras palabras, la acción de amparo perdería su razón de ser.”



Así mismo, en la Sentencia T-096 de 2006 la Sala Quinta de Revisión expuso lo siguiente:

“Cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, el amparo constitucional pierde toda razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, pues la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua, y, por lo tanto, contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”

7

Con fundamento en lo anterior, en este momento la acción de tutela interpuesta por **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA** carece de objeto por hecho superado y por lo mismo se declarará improcedente, como quiera que el derecho de petición fue contestado directamente al actor durante el presente trámite.

En virtud de lo expuesto, **EL JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente solicitud de tutela instaurada por **SIXTO ROLANDO BELTRÁN CANTOR y ROSA EMELIA PUENTES SILVA**, por carencia actual de objeto por hecho superado, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (Art. 30 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Una vez regrese la tutela de la H. Corte Constitucional, excluida de REVISIÓN, sin necesidad de ingresar el expediente al despacho, por secretaria ARCHIVENSE las diligencias.

QUINTO: Conforme a los artículos 3 y 11 del D.L. 806 del 2020, se les ADVIERTE a las partes que la presentación de memoriales deberá realizarse únicamente a través de la radicación virtual al correo electrónico cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co -en formato PDF- dentro del horario establecido, esto es, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

LUIS CARLOS RIAÑO VERA
Juez



Firmado Por:

Luis Carlos Riaño Vera

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 037

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:

6f13cbe731dffcd721575ba486e6d24c47f0e6afb249923d92f93d10c93dd1a6

Documento generado en 25/01/2022 09:01:26 AM

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