



Bogotá, D. C., ocho (08) de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2024-00522-00
Accionante:	Zamira del Carmen Perea Mosquera
Accionado:	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y Superintendencia Financiera de Colombia
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia

De conformidad con el Decreto 2591 de 1991 y en el término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por Zamira del Carmen Perea Mosquera en contra de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y Superintendencia Financiera de Colombia.

I. ANTECEDENTES

Zamira del Carmen Perea Mosquera formula acción de tutela por considerar que las accionadas han vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- El 27 de septiembre de 2023 fue víctima de fraude en los productos cuenta de ahorros, tarjeta de crédito y cupo rotativo que maneja con la entidad accionada.
- Presentó solicitudes ante las accionadas así: el 20 de octubre de 2023 y 26 de diciembre de 2023 ante el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y 12 de febrero de 2024 al “Defensor del Consumidor – Superintendencia Financiera”.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce la promotora de la acción constitucional que las entidades accionadas vulneran su derecho fundamental de petición. Solicita la tutela de su derecho.

En consecuencia, que se ordene al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y Superintendencia Financiera de Colombia responder de fondo y de manera congruente las peticiones de fecha 20 de octubre de 2023 y 26 de diciembre de 2023 (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA) y 12 de febrero de 2024 (Defensor del Consumidor – Superintendencia Financiera).

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 30 de abril de 2024, disponiendo notificar a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y Superintendencia Financiera de Colombia, con el objeto de que las entidades se pronunciaran sobre los hechos que motivaron la acción constitucional. Mediante auto de 06 de mayo de 2024, se dispuso la vinculación del Defensor del Consumidor Financiero de la referida entidad financiera.



IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por las entidades accionada en el presente asunto reposan en el expediente digital.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA toda vez que la respuesta otorgada por la entidad financiera accionada omite realizar pronunciamiento sobre las solicitudes de la accionante?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte de la accionada Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA toda vez que omitió realizar pronunciamiento sobre al punto 4 de la solicitud de 20 de octubre de 2023; y, en cuanto a la solicitud de 26 de diciembre de 2023 únicamente se limitó a repetir nuevamente la respuesta emitida el 28 de octubre de 2023.

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte del Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA de esa entidad?

Según las pruebas que obran en el expediente, no se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte del Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA de esa entidad. El defensor del consumidor financiero atendió la queja y el indicó las razones por las cuales, en el marco de sus competencias, no advertía responsabilidad de la entidad financiera.

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, toda vez que no está acreditado que hubiera presentado alguna solicitud ante esa entidad?

Según las pruebas que obran en el expediente, no se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, toda vez que no está acreditado que hubiera presentado alguna solicitud ante esa entidad.



3. Marco jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición (artículo 23, C.P.), la Corte Constitucional ha definido sus rasgos distintivos así:

- “(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) **La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;***
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- (ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- (x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*
- (xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”¹.*

4. Caso concreto

Zamira del Carmen Perea Mosquera interpone acción de tutela en contra de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA y Superintendencia Financiera de Colombia a fin de que se proteja su derecho de petición. En consecuencia, que se ordene a las accionadas responder de fondo las solicitudes radicadas el 20 de octubre de 2023 y 26 de diciembre de 2023.

De los anexos allegados con la tutela se evidencia que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA emitió respuesta a las peticiones el 28 de octubre de 2023 y 2 de enero de 2024. Sin embargo, una vez contrastada la respuesta emitida por la entidad accionada con la petición elevada por la promotora de la acción constitucional, se advierte vulneración del derecho de petición, pues de dichas contestaciones se extracta que, no se dio respuesta clara precisa y congruente frente a los puntos 3 y 4 de la solicitud de 20 de octubre de 2023; en cuanto a la solicitud de 26 de diciembre de 2023, únicamente se resumió a indicar nuevamente la respuesta emitida el 28 de octubre de 2023.

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.



- **Sobre las peticiones presentadas al Banco BBVA**

Al respecto, véase que se contestó la petición de la siguiente manera:

Radicado: 20 de octubre de 2023
Respuesta: 28 de octubre de 2023
Dirigida a: Banco BBVA

Petición	Respuesta
<p>1. “Que el Banco BBVA reembolse con interés comercial los valores sustraídos sin autorización de mis productos, a saber: a) Cuenta de ahorro b) Tarjeta de Crédito. c) Cupo Rotativo.”</p>	<p>“Se informa que BBVA Colombia ha estudiado todos los documentos y ha revisado las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos objetados por Usted. Sin embargo, esta entidad no ha encontrado ninguna prueba que evidencie la responsabilidad del Banco frente a lo sucedido, toda vez que para el ingreso a la Banca Móvil se usó información propia y de conocimiento exclusivo del titular a efectos de recuperar la contraseña, muy respetuosamente nos permitimos manifestar que no hay razones objetivas que permitan determinar que existió responsabilidad del Banco frente a la realización de las operaciones objetadas, y por tal motivo no resulta procedente atender favorablemente el reintegro del valor total reclamado.</p> <p>La respuesta es congruente con lo solicitado, con independencia de que no se hubiera accedido a la solicitud.</p>
<p>2. “Que el Banco BBVA, como entidad financiera cumpla con prestar el servicio a sus clientes con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y celebradas en los contratos”.</p>	<p>“Le informamos que la información que BBVA posee sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial y cumplimos el principio de reserva bancaria. Nos ceñimos estrictamente a las exigencias legales y hemos establecido normas y procedimientos para proteger y asegurar el tratamiento apropiado de su información.</p> <p>Estamos comprometido con el tratamiento leal, lícito, legítimo y seguro de los datos personales contenidos en nuestros sistemas de información, en la cual se basan las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes.</p> <p>Para el Banco su seguridad es importante, por eso le invitamos a ingresar al siguiente link https://www.bbva.com.co/personas/recomendaciones-de-seguridad.html, donde encontrará todas las recomendaciones que en esta materia debe tener en cuenta para el uso de sus medios electrónicos”.</p> <p>La respuesta es congruente con lo solicitado.</p>
<p>3. “Que el Banco BBVA, se abstenga de hacer cobros de los dineros motivo de esta reclamación hasta tanto no se dirima este conflicto – prejudicial o judicialmente”.</p>	<p>“Se reitera respuesta del punto 1”.</p> <p>La respuesta no es congruente con lo solicitado. La solicitud 1 se refería a un “reembolso”, mientras que esta solicitud refiere a que se abstenga de hacer cobros.</p>
<p>4. “Que el banco BBVA, suministre la grabación de la línea realizada el 10 de octubre.”</p>	<p>No se realizó ningún pronunciamiento frente a dicha solicitud en la contestación allegada a la accionante.</p>



Radicado: 26 de diciembre de 2023

Respuesta: 2 de enero de 2024

Dirigida: Banco BBVA

Petición	Respuesta
<p>1. <i>“Tener en cuenta el pago de \$5.000.000 Mcte- CINCO MILLONES DE PESOS, realizado al Cupo Rotativo terminado en 3976. Que, con este pago, estoy cancelando el dinero utilizado por mi antes del fraude a mis cuentas, ocurrido entre el 27 y 28 de septiembre del 2023.</i></p> <p><i>Para esto tener en cuenta que estuve realizando pagos al crédito del Cupo Rotativo en los meses posteriores al fraude a mis cuentas, así:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Octubre \$300.000- Noviembre \$345.000- Diciembre \$345.000.”	<p>Se reiteró la respuesta de la anterior petición. No hubo respuesta concreta para esta petición.</p>
<p>2. <i>“Que mientras no se dirima el conflicto suscitado por dicho fraude a mis productos:</i></p> <p><i>Cuenta de Ahorros, Cupo Rotativo y Tarjeta de crédito; el Banco BBVA no está autorizado para iniciar procesos de cobranzas y menos aún hacer reporte en las Centrales de Riesgo, teniendo en cuenta la ley de Habeas Data”.</i></p>	<p>Se reiteró la respuesta de la anterior petición. No hubo respuesta concreta para esta petición.</p>
<p>3. <i>“Solicito de manera respetuosa se dé respuesta de “FONDO”, “CLARA”, Y “CONGRUENTE” a todas y cada una de estas pretensiones presentadas en el Derecho de Petición radicado el 28 de octubre y el cual fue reiterado mediante radicado No. 10264 del 22 de diciembre de 2023 y por supuesto a esta nueva solicitud, en el tiempo estipulado por ley”.</i></p>	<p>Se reiteró la respuesta de la anterior petición. No hubo respuesta concreta para esta petición.</p>

De lo anterior, nótese que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA. omitió realizar un pronunciamiento claro, preciso y congruente frente al punto 3 y 4 de la solicitud de 20 de octubre de 2023 y en cuanto a la solicitud de 26 de diciembre de 2023 únicamente se remitió a la anterior respuesta del 28 de octubre de 2023. Así las cosas, lo que corresponde es amparar el derecho fundamental que le asiste a la accionante para que en el término legal de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.- BBVA a través de su representante legal, proceda a emitir una respuesta clara, precisa y de fondo del ítem 3 y 4 de la solicitud de 20 de octubre de 2023. En cuanto a la solicitud de 26 de diciembre de 2023, se protegerá el derecho de petición para que se otorgue respuesta clara a cada uno de los puntos. Cabe aclarar que la respuesta que debe otorgarse no implica aceptación de lo solicitado. Sin embargo, debe ser congruente con lo solicitado, esto es, coherente con lo solicitado y los documentos requeridos.



- **Sobre la solicitud presentada ante el Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA**

Ahora bien, en el expediente también consta que se elevó solicitud ante el Defensor del Consumidor Financiero del banco BVVA el 12 de febrero de 2024, en la cual se solicitó:

“PRIMERO: Atender esta queja de manera oportuna y efectiva, de acuerdo a lo regulado en la Ley 1328 de 2009, artículo 13, incisos a, b, c, d y demás concordantes. SEGUNDO: Exigir a la entidad financiera involucrada en el fraude a productos financieros de la suscrita reclamante para que genere un pronunciamiento con relación a las obligaciones que tienen los Bancos de proteger a los clientes financieros. Que se investigue la falla que el banco BBVA en cuanto a: a) las notificaciones de las transacciones y la 2) Violación a los topes para realizar transferencias. TERCERO: Que actúen como conciliadores entre le Banco BBVA y la suscrita, en aras de evitar llegar a los estrados judiciales”.

También consta en el expediente que el Defensor del Consumidor Financiero del Banco BVVA respondió la solicitud y concluyó: *“no hay razones que permitan determinar que existió responsabilidad del Banco frente a la realización de esta operación y por tal motivo no es viable atender favorablemente el reintegro del valor reclamado”.* La respuesta es congruente con lo solicitado. Se dio trámite a la queja y se explicaron las razones por la cuales el Defensor del Consumidor Financiero considerada que la entidad financiera no había incurrido en alguna conducta que lesionara los derechos de la peticionaria como consumidora financiera. De manera que, por este aspecto, no se advierte vulneración del derecho de petición.

- **Sobre la alegada vulneración del derecho de petición por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia**

Es importante precisar que las solicitudes objeto de esta acción de tutela fueron remitidas directamente al Banco BBVA y al defensor del consumidor financiero de esa entidad financiera.

Si bien en el escrito de tutela se indicó que las solicitudes fueron presentadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia, de la revisión de los documentos que hacen parte de la acción constitucional se puede verificar que una de las solicitudes específicamente, la que data 12 de febrero de 2024, va dirigida para el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BILBAO VIZCAYA-BBVA COLOMBIA, pese a que en el encabezado de la petición se indicó *“Superintendencia Financiera de Colombia”.*

Por lo anterior, con el fin de esclarecer los hechos, el Despacho mediante auto de 6 de mayo de 2024 vinculó al Defensor del Consumidor Financiero quien atendió el requerimiento efectuado y mediante escrito recibido al día siguiente² de su notificación informó que: *“[u]na vez conocida la reclamación solicitó al BBVA pronunciarse de los hechos y solicito aportar la documentación necesaria*

² Respuesta 7 de mayo de 2024, Fls. 17, 18 y 19 del expediente digital



mediante escrito del 22 de febrero de 2024 dirigido a VIVIANA SÁNCHEZ HUERTO Jefe - Administración Sistema de Reclamos de BBVA COLOMBIA”.

Posterior a ello y en respuesta a la petición B12436224 se le remitió comunicación a la señora Perea al correo zamiraperea@gmail.com.

Tampoco se allegó alguna prueba sumaria que diera cuenta que la referida petición del 12 de febrero de 2024 hubiera sido radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia. En ese sentido, se negará la protección constitucional en relación con esta superintendencia, toda vez que no está acreditado que se hubiera presentado una petición ante la referida entidad.

Por último, se pone de presente al accionante que, de considerar que las respuestas no satisfacen sus derechos, dispone de los mecanismos de defensa que brinda el ordenamiento jurídico si considera que la conducta de la accionada lesiona sus derechos como consumidor financiero (Ley 1480 de 2011). El proceso de protección al consumidor financiero es el escenario en el cual se puede discutir la violación de los derechos del consumo en el contexto de una relación con una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en ejercicio de funciones jurisdiccionales), el cual puede ser adelantado ante la referida superintendencia o ante los jueces civiles.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela en relación con la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y el Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA, por las razones expuestas.

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **ZAMIRA PEREA MOSQUERA** de conformidad con lo expuesto.

TERCERO: ORDENAR al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA** a través de su representante legal y/o quien haga sus veces que, en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, otorgue RESPUESTA CLARA, PRECISA Y CONGRUENTE a las peticiones de fecha 20 de octubre de 2023 y 26 de diciembre de 2023 conforme con lo expuesto en la parte considerativa del presente fallo.

En el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta a la peticionaria al correo electrónico señalado en el escrito de tutela, esto es: zamiraperea@gmail.com. Así mismo, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA deberá acreditar el cumplimiento de la orden judicial ante este juzgado.

CUARTO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

QUINTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

SEXTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional - *excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ
Juez

Firmado Por:

Eliana Margarita Canchano Velásquez

Juez

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: **8c1ec37461ba46beab8c21069c5eff08c5d8c369b74808671cd4e80ae8294bb3**

Documento generado en 07/05/2024 08:08:13 PM

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

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co