



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá  
Carrera 10 No. 14-33 Piso 5° Teléfono/Fax: 2815639  
[cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D.C., siete (07) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

**TUTELA No. 110014003005 2023 00855 00**

Se decide la acción de tutela interpuesta por **MARCELA GUERRERO RODRIGUEZ** actuando en nombre propio, en contra de **BANCO BBVA S.A.**

**ANTECEDENTES:**

Se desprende de la tutela que el accionante interpuso la correspondiente acción para que se le amparen sus derechos ius fundamentales, los cuales vienen siendo coartados, según los hechos que resumidos son:

Manifiesta el accionante que, el 25 de julio de 2023, radicó petición de manera virtual en su modalidad insistencia ante el BANCO BBVA., quien solicitó información de la entrega de las tarjetas de crédito BBVA VISA PLATINUM con numero terminado 986 y BBVA VISA PLATINIUM AVIANCA LIFEMILES terminada en 0416, entre otras.

Señala que, a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no había recibido respuesta de fondo sobre su solicitud, vulnerando así el derecho fundamental de petición.

**DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

Aduce el actor la violación de su derecho fundamental de petición.

**ACTUACIÓN PROCESAL**

Una vez asumido el conocimiento de la presente acción, mediante auto de fecha 24 de agosto de 2023, se dispuso correr traslado a la accionada, así como posteriormente vincular a la Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA, acto que efectivamente se materializo (Pdf. 06, 07, 13 y 14)

Dentro del término legal la entidad accionada y vinculada procedieron a dar contestación en los siguientes términos:

**BANCO BBVA:** Indicó por medio de apoderado judicial que la reclamante dirigió su petición al correo [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co), de la cual pertenece al Defensor del Consumidor Financiero del Banco BBVA, y no a la entidad financiera accionada, recayendo exclusivamente en el defensor del consumidor financiero la contravención del derecho fundamental, configurándose así la falta de legitimación en la causa por pasiva en la entidad que representa. señaló además la inexistencia del correo [contactenos@bbvacolombia.com.co](mailto:contactenos@bbvacolombia.com.co),

Finalmente solicitó denegar el amparo de tutela que cursa en contra de su entidad dentro del presente asunto.

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO BANCO BBVA:** Luego de su vinculación y mediante correo del 06 de septiembre de 2023 la entidad vinculada da contestación a la acción constitucional, señalando que, día 25 de julio de 2023 recibió la solicitud presentada por la señora MARCELA GUERRERO RODRÍGUEZ, la cual fue radicada el 27 de julio del año en curso bajo el número **B10948223**, mediante la cual solicita información de las entregas de las tarjetas de crédito que están a su nombre, indico además que por ser una solicitud directa al Banco este le pone en conocimiento la petición de la accionante para que sea la entidad financiera la que se pronunciara sobre los hechos planteados en su comunicación y diera respuesta directamente al consumidor financiero brindando toda la documentación e información pertinente.

6/9/23, 15:54 Correo de Bbva.com - Formulario radicación del Defensor

**BBVA** CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA <claranatalia.lara.contractor@bbva.com>

**Formulario radicación del Defensor** 27 de julio de 2023, 14:22

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com>  
Para: claranatalia.lara.contractor@bbva.com

Gracias por rellenar Formulario radicación del Defensor  
Esto es lo que se recibió.

**Formulario radicación del Defensor**  
Se ha registrado tu correo (claranatalia.lara.contractor@bbva.com) al enviar este formulario.

Tipo de Requerimiento \*  
Nombre y apellido  
10 Dar por terminado el trámite

Tipo de terminación  
Tipo de terminación  
 Nota Remisiva  
 Inadmisión

TARJETA DE CREDITO \*  
Revisión y/o Liquidación

DOCUMENTOS RECLAMOS

Cargar documentos soportes (pdf, jpg, doc, xls, bmp, mp3, mp4)  
Archivos enviados  
CORREO - CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA.pdf  
NOTA REMISIVA MARCELA GUERRERO RODRÍGUEZ B10948223 - CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA.docx

Informar la cantidad de archivos anexos por el Cliente \*  
2

El texto citado está oculto]

## CONSIDERACIONES

### 1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

## **2. Naturaleza de la acción constitucional**

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

## **3. Problema jurídico**

Corresponde determinar i) si procede la acción de tutela ii) específicamente si es viable para ordenar a la accionada a brindar respuesta de fondo a su derecho de petición radicado el 25 de julio de 2023; iii) para inferir que no existe vulneración al derecho fundamental de petición alegado por el reclamante.

## **4. Caso concreto**

En el caso presente la acción se dirige en contra de la entidad **BANCO BBVA**, a quien se le endilga la presunta violación del derecho fundamental de petición y los que pueden ser sujetos pasivos de la misma

Sea lo primero en establecerse es si efectivamente hay o no cabida al presunto hecho superado; para ello atendiendo a lo manifestado por la H. Corte Constitucional en sentencia T-515 de 2007, M. P. Jaime Araujo Rentería señala que: *“la Corte Constitucional ha determinado, que la acción de tutela se torna improcedente en aquellos eventos en que una vez interpuesta, las circunstancias de hecho que generaban la supuesta amenaza o violación de derechos fundamentales del accionante cesan, desaparecen o se superan, con lo cual no existe un objeto jurídico sobre el cual proveer y por tanto, la orden que profiera el juez, cuyo objetivo constitucional era la protección efectiva y cierta del derecho presuntamente vulnerado o amenazado, carecerá de sentido, eficacia, inmediatez y justificación”.*

Descendiendo al estudio del caso *sub judice* se tiene que el artículo 86 de nuestra Carta Política enseña que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad.

Es un instrumento jurídico, que la Carta Política ha confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de

defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Tiene dos características esenciales, como bien lo ha señalado la Corte Constitucional: a- La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable (art. 86 inc.3) b- La de ser una acción inmediata, toda vez que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del Derecho sujeto a violación o amenaza.

Su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses a partir del fallo de tutela.

La acción de tutela no fue concebida para otorgarle un alcance inadecuado, pues no es un instrumento duplicador o paralelo a las actuaciones judiciales o administrativas, ni un mecanismo creado para pretermir o reemplazar las distintas instancias competentes. El propósito claro y definido no es otro que el de brindarle protección inmediata y subsidiaria a la persona, pues de lo contrario se introduciría inestabilidad e inseguridad en el régimen jurídico

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona “*tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado (*Sentencia T-1130/08*). Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó “(...) 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 (...)***” (*resaltado por el Despacho*).

Conforme lo establece el art.14 de Ley 1755 de 2015, estipuló que las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. De no ser posible solucionarla en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta

El accionante instauró acción de tutela al considerar que le está siendo vulnerado su derecho fundamental de petición, aduciendo que no le ha sido

suministrada una respuesta de fondo al pedimento radicado el pasado el 25 de julio de 2023. En este sentido, comporta puntualizar que, el actor se encuentra legitimado para promover la presente acción, pues es titular de dicha prerrogativa, según lo ha anotado la doctrina constitucional. (*Sentencia T-385 de 2013*)

Dilucidado lo anterior, y descendiendo al asunto bajo análisis, en el curso de la presente demanda constitucional, halló esta sede judicial que, si bien es cierto, la accionante remitió su solicitud al correo del Defensor del Consumidor Financiero, esto es, [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co), de fecha 25 de julio de 2023, no lo es menos, que aquel defensor dentro de funciones procedió a poner en conocimiento de la solicitud a la entidad aquí accionada, tal y como se observa en la documental aportada por la entidad vinculada.

**DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S**  
Asesores Legales

CNLB

**NOTA REMISIVA**

**Para:** VIVIANA SANCHEZ HUERTO  
RESPONSABLE SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE  
BBVA COLOMBIA S.A.

**De:** GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ  
Defensor del Consumidor Financiero  
BBVA COLOMBIA S.A.

**REF:** B10948223  
MARCELA GUERRERO RODRÍGUEZ  
1 TARJETA DE CREDITO  
510 REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN

**Fecha:** 27 de julio de 2023.

Apreciado señor:

Remitimos comunicación presentada por el peticionario de la referencia, para efectos de que por medio de su competencia sea atendido y conocido de manera oportuna para que se brinde una respuesta directamente a EL PETICIONARIO.

Lo anterior, con el fin de que se sirvan llevar a cabo los trámites respectivos a fin de atender en debida forma la inquietud del cliente, conforme lo establece el literal k) del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009, que establece a cargo de las entidades vigiladas la obligación especial de atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en la citada ley y en las demás normas que resulten aplicables.

Cordial saludo,

**Defensor del Consumidor Financiero**  
**BBVA COLOMBIA S.A.**

9/9/23, 15:54 Correo de BBVA.com - Formulario radicación del Defensor

**BBVA** CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA <claranatalia.lara.contractor@bbva.com>

**Formulario radicación del Defensor** 27 de julio de 2023, 14:22

Formularios de Google <forms-receipts-noreply@google.com>  
Para: claranatalia.lara.contractor@bbva.com

Gracias por rellenar **Formulario radicación del Defensor**  
Esto es lo que se recibió.

**Formulario radicación del Defensor**  
Se ha registrado tu correo (claranatalia.lara.contractor@bbva.com) al enviar este formulario.

Tipo de Requerimiento \*  
Nombre y apellido  
10 Dar por terminado el trámite

Tipo de terminación  
Tipo de terminación  
 Nota Remisiva  
 Inadmisión

Datos Solicitud

**TARJETA DE CREDITO \***  
Revisión y/o Liquidación

**DOCUMENTOS RECLAMOS**

Cargar documentos soportes (pdf, jpg, doc, xls, bmp, mp3, mp4)

Archivos enviados

**CORREO - CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA.pdf**

**NOTA REMISIVA MARCELA GUERRERO RODRÍGUEZ B10948223 - CLARA NATALIA LARA BOCANEGRA.docx**

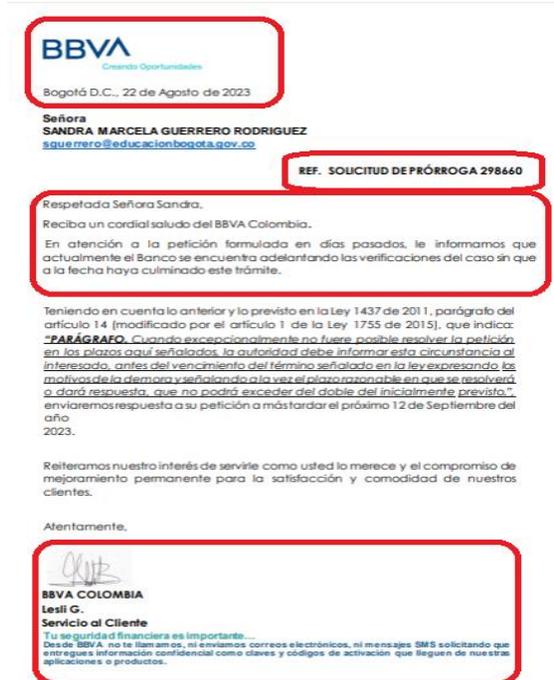
Informar la cantidad de archivos anexos por el Cliente \*  
2

El texto citado está oculto

Cabe resaltar que la ley 1328 de 2009 hace referencia a las funciones del defensor del Consumidor Financiero, norma que establece en su literal b en su artículo 13 "...Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.", es decir que, el defensor es un intermediario y/o vocero entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, además, el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto Único para el Sector

Financiero, Asegurador y del Mercado de Valores (Decreto 2555 de 2010) **establece el procedimiento** para la resolución de quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero, se observa que dicho procedimiento fue acatado por el vinculado, dando traslado de la petición para que sea resuelta dentro de los respectivos términos

Ahora bien, dentro de la documental aportada por el Defensor, se denota que la entidad financiera banco BBVA tiene conocimiento de la solicitud radicada el 25 de julio de 2023 por parte de la señora Marcela Guerrero Rodríguez, pues dicha entidad emitió un comunicado denominado “Solicitud de Prórroga 298660” con fecha 22 de agosto de 2023, indicando que se encuentran adelantando las verificaciones del caso.



Así las cosas, no se tendrá por satisfecho el núcleo fundamental del derecho de petición, siendo del caso conceder el amparo deprecado; ello, sin perjuicio de que la respuesta no sea favorable a los intereses del accionante, ya que el derecho de petición, no incluye como objetivo obtener una resolución determinada, pero sí la exigencia de un pronunciamiento oportuno, concreto y de fondo.

## DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO. CONCEDER** el amparo reclamado por **MARCELA GUERRERO RODRIGUEZ** en contra de **BANCO BBVA**.

**SEGUNDO. ORDENAR BANCO BBVA** a través de su Representante Legal Mario Pardo Bayona o quien haga sus veces que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva de fondo la petición presentado por **MARCELA GUERRERO RODRIGUEZ** remitiendo su respuesta a los correos indicados por el accionante.

**TERCERO: DISPONER**, por secretaría, la notificación de esta sentencia por el medio más expedito y eficaz, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**CUMPLASE,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jose Nel Cardona Martinez', written in a cursive style.

**JOSE NEL CARDONA MARTINEZ**  
**JUEZ**