



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

Bogotá DC., Veinticuatro (24) de febrero de dos mil veintiuno (2021).-

## 1. OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a proferir fallo dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana **ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO**, contra **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

## 2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN

La señora ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO, presenta demanda de acción de tutela contra GUILLERMO ENRIQUE DAJUB FERNANDEZ, DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA COLOMBIA S.A., manifestando que el 20 de septiembre de 2020 a través del correo electrónico [defensoria.bbvacolombia@bbva.com](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com), presentó derecho de petición solicitando, lo siguiente:

### II. PETICIONES PRINCIPALES

1. Se aplique los valores cancelados durante el primer año de \$ 3.546.368 al capital mi deuda.
2. Se reliquide mi obligación y se distribuyan los valores cancelados al banco a partir de abril de 2019 de manera justa y equitativa entre capital, e intereses corrientes.
3. Solicito copia del contrato suscrito con la entidad financiera, donde se evidencia de manera clara las condiciones pactadas en la reestructuración.

### PETICIONES SUBSIDIARIAS

1. Se cambie la tabla de amortización aplicada a mi obligación por una que resulte menos onerosa y abusiva donde tan siquiera el valor aplicado a capital sea mayor al aplicado a interés corriente.
2. Se explique de manera clara, precisa y expresa las condiciones nuevamente pactadas y se me entregue copia del documento.

El 25 de septiembre de 2020 recibió la asignación de radicado número B07215420, acusando el recibido, y el 17 de noviembre de esa misma anualidad, reiteró ante el accionado la respuesta a su petición, recibiendo contestación en que estaba a la espera del pronunciamiento por parte del Banco, sin que a la fecha le hubieren dado respuesta.

Por lo anterior, considera que le vulneran el derecho de petición, siendo procedente la acción de tutela, por cuanto se deriva de una reestructuración que afecta los derechos del consumidor financiero, como es el de información, aclarando que no existe documento escrito o evidencia verbal que le explicaron las condiciones pactadas y del consentimiento, por lo que se detenta por la accionada una posición dominante y abusiva del banco BBVA. Por tal motivo, cumple los requisitos de procedencia, conforme se previene en Sentencia T-117 DE 2018, T-001 DE 1998 Y T-111 DE 2002, Y T-377 DE 2000 de la Corte Constitucional.

Por lo anterior, solicita que se reconozca su derecho fundamental de petición, y se ordene al Defensor del Consumidor Financiero BBVA Colombia S.A. dar respuesta puntual,



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

precisa, pertinente y de fondo a cada una de las peticiones elevadas, de manera inmediata y sin dilaciones.

Como pruebas allegó la siguiente:

- Petición del 21 de septiembre de 2020.
- Envío correo electrónico al accionado.
- Certificado de radicado B07215420.
- Reiteración respuesta derecho de petición
- Alcance a comunicado del accionado de estarse a la espera de pronunciamiento del banco.

### **3. ACTUACIÓN PROCESAL**

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a la entidad accionada, a fin de notificarle de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones que considerara, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndole así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción.

**3.1.** El señor GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ, actuando como DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA Colombia, refiere las funciones conforme con el literal b) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto Único para el sector Financiero Asegurador y del Mercado de Valores (Decreto 255 de 2010), que establece el procedimiento para el resolución de conflictos, quejas y reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero, las cuales no tienen carácter de función pública, ni tampoco lo ubican frente al cliente en situación de preeminencia por cuanto no ejerce funciones jurisdiccionales, es decir no existe una situación de subordinación o indefensión del accionante para la procedencia de la tutela.

Frente al trámite adelantada por esa Defensoría con ocasión de la queja de la accionante, culminó con la notificación al correo electrónico [adrianaarias@msn.com](mailto:adrianaarias@msn.com), de la decisión, señalado que una vez conoció la queja hizo requerimiento al banco BBVA, la cual reiteró ante la falta de respuesta, y una vez allegó la información y soportes profirió la decisión que fue notificada a la accionante, por lo tanto no se le ha vulnerado el derecho de petición, razón para deprecar se deniegue la acción de tutela.

Adjunta como pruebas: Comunicación proferida y remitida a la accionante y constancia de notificación, Comunicación al Banco BBVA u constancia de notificación, Requerimiento al banco BBVA, Decisión proferida por la accionada y constancia de notificación.

### **4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

#### **4.1. Procedencia de la Tutela.**



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

El artículo 86 de la Constitución Política, establece que la acción de tutela, prevé que toda persona podrá 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 y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

El artículo 5º y 42 numeral 2º del Decreto 2591 de 1991, señalan que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades, que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

#### **4.2. De la Competencia.**

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular, respecto de la cual se predica una situación de indefensión entendida dicha condición “cuando las circunstancias de una persona la imposibilitan para satisfacer una necesidad básica por causa de una decisión o actuación desarrollada por un particular, en ejercicio de un derecho del que es titular, pero de forma irrazonable, irracional o desproporcionada”

#### **4.3. Problema Jurídico.**

Establecer si el señor DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA, vulneró el derecho fundamental de petición de fecha 21 de septiembre de 2020, presentado por ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO, al no ofrecer respuesta de fondo.

#### **4.4 De los derechos fundamentales. -**

##### **4.4.1 Del derecho de petición:**

La Corte Constitucional en sentencia T-077 del 2 de marzo de 2018, señaló, lo siguiente:

*“En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:*

*(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son*



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

*consideradas servicio público<sup>[6]</sup>. De la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación<sup>[7]</sup>. También se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación<sup>[8]</sup>. En estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el artículo 23 de la Constitución Política<sup>[9]</sup>.*

*(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental.*

*(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: (i) situaciones de indefensión o subordinación o, (ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario<sup>[10]</sup>.*

*En concordancia con lo anterior, este Tribunal ha indicado que existe una relación especial de poder en la solicitud de peticiones la cual se manifiesta, por lo menos, en tres situaciones: cuando hay subordinación, cuando hay indefensión y en el ejercicio de la posición dominante. Por tal razón, ha determinado el contenido y alcance de cada una y su relación con el ejercicio del derecho de petición, de la siguiente manera:*

*“La subordinación responde a la existencia de una relación jurídica de dependencia, vínculo en que la persona que solicita el amparo de sus derechos fundamentales se encuentra sometido a la voluntad del particular. Dicho vínculo proviene de una determinada sujeción de orden jurídico, tal como ocurre en las relaciones entre padres e hijos, estudiantes con relación a sus profesores, o por ejemplo los trabajadores respecto de sus patronos o entre los ex-trabajadores y ex-empleadores siempre que se soliciten los datos relevantes de la seguridad social, al igual que los elementos relacionados con el contrato de trabajo, premisa que aplica también a las entidades liquidadas.*

*(...)*

*La indefensión hace referencia a las situaciones que implican una relación de dependencia de una persona respecto de otra, nexos que se basa en vínculos de naturaleza fáctica, en virtud de la cual la persona afectada en su derecho carece de defensa física o jurídica. Dicha ausencia es entendida como la inexistencia de la posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate.*

*(...)*

*El ejercicio del derecho de petición también opera en razón de que el particular que ocupa una posición dominante puede desplegar actos de poder que incidan en la esfera subjetiva del peticionario o tenga la capacidad efectiva de afectar sus derechos fundamentales, con lo cual queda en una situación de indefensión. La relación de poder específica introduce una dimensión constitucional adicional a la meramente laboral o contractual que merece ser valorada, como lo ha hecho la Corte Constitucional en sentencias anteriores (...) (subrayas del Despacho)*



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

También, la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:

*“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”<sup>1</sup>*

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

**Frente a la tutela para discutir pretensiones de carácter contractual y económico.**

Ha establecido la H. Corte Constitucional respecto del debate en acciones de tutela de temas netamente económicos y de discusiones contractuales al decir:

*“...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.*

*Las controversias por elementos puramente económicos, que dependen de la aplicación al caso concreto de las normas legales –no constitucionales– reguladoras de la materia, exceden ampliamente el campo propio de la acción de tutela, cuyo único objeto, por mandato del artículo 86 de la Constitución y según consolidada jurisprudencia de esta Corte, radica en la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos constitucionales fundamentales, ante actos u omisiones que los vulneren o amenacen. En consecuencia, el rechazo de la acción de tutela por improcedente, respecto de la pretensión de orden económico, es lo que impone la Carta Política (C.P., art. 86), en la medida en que no se trata de la vulneración de un derecho fundamental y dado que el interesado cuenta con la acción y los recursos ordinarios necesarios”<sup>2</sup>*

#### 4.5. DEL CASO CONCRETO

<sup>1</sup> Sentencia T-251 de 2008.

<sup>2</sup> Sentencia T-470 de 1998, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

La peticionaria, impetró acción de tutela contra el DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA, con la finalidad de obtener amparo del derecho de petición, radicado el 21 de septiembre de 2020, al considerar que la accionada no emitió respuesta de fondo a las pretensiones.

Surtido el traslado de la acción de tutela, el SEÑOR DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, manifestó por un lado, la improcedencia de la tutela contra particular, de quien no puede predicarse la prestación de un servicio público, y de otro, frente al caso concreto, informó que una vez recibió la queja radicada por la accionante el 25 de septiembre de 2020, procedió a requerir al banco BBVA, para obtener la información y soportes pertinentes, reiterando la misma el 17 noviembre de 2020 y adoptando la decisión correspondiente, con base en la información aportada por la entidad bancaria, misma que fue notificada a través del correo electrónico [adrianaarias@msn.com](mailto:adrianaarias@msn.com), junto con los soportes allegados y remitidos, a la accionante.

En primer lugar, se debe precisar, la viabilidad y procedencia de la acción de tutela, bajo los criterios jurisprudenciales expuestos en el acápite sobre el derecho de petición ante particulares, anunciándose que los particulares o entidades que ejercen control y vigilancia sobre la actividad financiera, además de tratarse de un servicio público comportan un interés general, y por tanto la preminencia frente al usuario que ostente un vínculo contractual bancario o financiero. En este caso, la queja presentada por la accionante, está directamente relacionada con información sobre su situación crediticia frente a la entidad bancaria BBVA, ubicándola en su derecho a presentar peticiones y deprecar el amparo para obtener información de esa índole, razón para acometer su estudio.

En segundo lugar, de acuerdo con las pruebas aportadas, se verificó que el accionado, recibió queja de la señora ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO, el 25 de septiembre de 2020, con el radicado B07215420, la cual decidió y notificó a la accionante el 21 de diciembre de 2021, a través de la cual se le dio a conocer, por la información de la entidad bancaria BBVA, las obligaciones adquiridas con esa entidad para el año 2018, describiendo las actuaciones y soportes de cada uno de los créditos, así como dando las explicaciones pertinentes a las pretensiones, habida cuenta que el consumidor financiero solicitó la reestructuración y aceptó las condiciones ofrecidas para ese momento, tal como se demuestra a continuación:

***“Decisión proferida por parte del Defensor del Consumidor Financiero frente a la queja interpuesta por el accionante y constancia de notificación.***

***De:*** *Notifica.defensoria* [mailto:[notifica.defensoria@dajudabogados.com](mailto:notifica.defensoria@dajudabogados.com)]

***Enviado el:*** *lunes, 21 de diciembre de 2020 4:39 p. m.*

***Para:*** *adrianaarias@msn.com*

***Asunto:*** *notificación defensoría B07215420ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO*

.....  
**ESTE BUZÓN ES SOLO PARA NOTIFICACIONES.  
ES UN BUZÓN DE SALIDA, EL CUAL NO ESTÁ HABILITADO PARA  
RECIBIR COMUNICACIONES**



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

**PARA ESCRIBIR A LA DEFENSORIA FAVOR AL BUZÓN  
[DEFENSORIA.BBVACOLOMBIA@BBVA.COM.CO](mailto:DEFENSORIA.BBVACOLOMBIA@BBVA.COM.CO)**

DCSY  
Bogotá D.C., diciembre de 2020

Señor(a):  
**ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO**  
[adrianaarias@msn.com](mailto:adrianaarias@msn.com)

**REF: B07215420**  
**ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO**  
**3 – CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL**  
**510 – REVISIÓN Y/O LIQUIDACIÓN**

Respetado(a) señor(a)

Por la presente estamos notificando la decisión proferida por esta Defensoría con ocasión de la reclamación por usted presentada en contra del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** Favor remitirse al documento adjunto

En caso de presentar duda o inquietud adicional sobre el tema en cuestión o cualquier otro aspecto donde requiera asesoría jurídica, no dude en contactarnos que con gusto brindaremos nuestro acompañamiento.

Cordial Saludo

**GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ**  
Defensor del Consumidor Financiero  
**BBVA COLOMBIA S.A.”**

En esas condiciones, se pudo apreciar, que el accionado, resolvió las pretensiones de la accionante, siendo invitada a acudir directamente a la entidad bancaria para obtener o dilucidar directamente sus inquietudes de orden contractual relacionados con las obligaciones a su cargo, por lo tanto se concluye, que desde el 21 de diciembre de 2020, se le había dado por parte del demandado el concepto de su competencia para resolver su queja, y en ese sentido, advertir que la acción de tutela, no puede ser utilizada para obtener un concepto diferente, o favorable a sus intereses.

Al respecto cabe aclarar, que la satisfacción del derecho de petición no se traduce necesariamente en una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, por ello, no puede el juez constitucional imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance del mecanismo subsidiario de la acción de tutela.

En tercer lugar, atendiendo el carácter residual y subsidiario de la acción de tutela, no puede ser utilizada para reclamaciones de índole contractual y económico, derivado de las obligaciones crediticias, mismas que deben ser del resorte directo de la entidad



Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

bancaria y el cliente, por ende le corresponde acudir a través de los medios idóneos ante el banco BBVA para requerir absolución de sus inquietudes, lo cual no es el objeto de la presente acción, como tampoco es procedente el trámite tutelar con esa finalidad, por lo tanto, el estudio de la presente acción se limita a verificar si el accionado ante quien impetró el derecho de petición dio respuesta, independientemente si es favorable o desfavorable.

Conforme con lo anterior, se concluye que el accionado dio respuesta desde antes de presentar la acción de tutela, esto es, el 21 de diciembre de 2020, que fue notificada la decisión al correo electrónico de la accionante, junto con los soportes objeto de la petición, por tanto, no hay justificación para predicar vulneración al derecho de petición, al haber sido resuelto previamente, en consecuencia, se negará la acción de tutela presentada por la actora.

#### 5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### R E S U E L V E:

- PRIMERO:** **NEGAR** el derecho fundamental de **petición**, invocado por **ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO**, contra el señor **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA**, por las razones expuestas en esta decisión.
- SEGUNDO:** De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.
- TERCERO:** Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

#### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL**  
**JUEZ**

Firmado Por:

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL**  
**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 038 MUNICIPAL PENAL CONTROL DE GARANTIAS 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



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO 38 PENAL MUNICIPAL  
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**  
Carrera 28 A No. 18 A - 67 Tel 4286257 Piso 1 Bloque A  
[j38pmgt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j38pmgt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Sentencia Tutela  
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0038 00  
ACCIONANTE: ADRIANA MARIA ARIAS BUITRAGO  
ACCIONADO: DEFENSOR DEL CONSUMIDOR BBVA  
Derechos Fundamentales: petición.

dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **1d4fb377c0426e5b62bdde74d91df55df774ac4a155f3c93ea80e4add1e79e59**  
Documento generado en 24/02/2021 08:48:04 AM

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

