JUZGADO TREINTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá, D.C., dieciséis (16) de junio de dos mil veintidós (2022).

Radicado: 11001 40 03 **032 2022 00561** 00.
Asunto: Acción de tutela
Accionante: Aracely Perdomo.
Accionado: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.

Decisión: Concede (derecho de petición).

Se decide la acción de tutela de la referencia, para lo cual bastan los siguientes

ANTECEDENTES

La promotora de la acción de amparó deprecó la protección de su derecho fundamental de petición, dado que el 17 de mayo del año en curso, mediante correo electrónico, formuló ante la accionada derecho de petición, elevando una serie de pedimentos, de los cuales se allegó una respuesta contraria a lo pedido el día 24 de mayo de 2022; sin embargo, a la fecha de formulación del presente recurso de amparo, no se había dado respuesta de fondo, aun cuando el término para emitir la misma ya había fenecido.

Por su parte el **Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.,** informó que en atención a que el derecho de petición y visto lo pedido, se estableció que el Banco BBVA era quien debía pronunciarse de dichas suplicas, por lo que procedió a remitir por competencia a dicha entidad financiera el escrito allegado por la accionante, el día 19 de mayo del año en curso; así las cosas, no existe vulneración alguna por parte de la Defensoría vinculada.

A su vez, **Porvenir S.A.,** indicó que en atención a que no se formuló petición alguna ante dicha sociedad y el conflicto propuesto es de naturaleza exclusiva entre la accionante y el accionado, existe una falta de legitimación en la causa por pasiva, por lo que han de negarse las súplicas del recurso de amparo con relación a dicha sociedad.

Por su parte el accionado, dentro del término de traslado, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata del Estado, con el fin de que en su caso, y consideradas las circunstancias específicas, y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.[1]

Respecto de la procedencia de la acción de tutela contra los particulares, en atención a que se discute la presunta vulneración del derecho de petición, se tiene que esta garantía fundamental se puede ejercer frente a un particular, conforme lo normado en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, de donde sea procedente el recurso de amparo conta la sociedad accionada.

Censura la reclamante que la entidad bancaria accionada, vulneró su derecho de petición, en atención a que a la fecha de interposición del recurso de amparo no se ha pronunciado de fondo de la petición formulada el día 17 de mayo del año en curso, puesto que el día 23 de mayo recibió una respuesta, pero en la que no se hizo un pronunciamiento conforme lo pedido.

Ahora bien, en primer lugar debe clarificar este estrado judicial, que la parte actora no radicó derecho de petición alguno ante el accionado el día 17 de mayo de 2022, en primer lugar por cuanto las direcciones electrónicas servicioatencioncliente@grupobbva.com BBVAHomeBanking@gmail.com y BBVAresponde@bbva.com, no corresponden a la dirección de notificaciones judiciales del Banco accionado, puesto que dicha cuenta es notifica.co@bbva.com .

En efecto, desde España el día 17 de mayo de 2022, se le indicó:

“Estimada Sra. Sanabria:

Agradecemos la consulta que nos hace llegar y nos ponemos en contacto con usted en respuesta al escrito que ha remitido mediante correo electrónico. Interesados por la cuestión que nos traslada, queremos informarle que ha contactado con BBVA España. Por la información que

[1] Sentencia, T-001 de 1992.

nos traslada, por favor, contacte con BBVA Colombia https://www.bbva.com.co/

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración o consulta en la que podamos ayudarle.

Aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente."

De otra parte, frente a la comunicación radicada ante defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co , que corresponde al correo del Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., dicho Defensor le informó a la demandante que procedía a dar traslado por competencia, con forme sus deberes legales, al Banco convocado por pasiva, puesto que era quien debía pronunciarse de lo pedido.

Ahora bien, el día 23 de mayo de 2022, el accionado le informó a la accionante que: *"Luego de realizadas las verificaciones correspondientes, le indicamos que es necesario que esta solicitud, sea realizada directamente ante Porvenir, entidad donde actualmente se encuentra cotizando pensiones obligatorias."*.

Establecido lo anterior, ha de indicar esta judicatura que le asiste razón a la accionante, cuando indica que su derecho de petición fue vulnerado, pero no por no existir una respuesta de fondo a lo pedido, sino por no haberse remitido la petición a la entidad competente, esto es Porvenir S.A., conforme lo normado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que sobre el particular establece:

"Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."

Así las cosas, en atención a la presunción de veracidad de los hechos del recurso de amparo, ante el silencio de la accionada (artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991), y con apoyo en la prueba que la sociedad accionada no remitió la petición ante la persona jurídica que si se puede pronunciar de lo pedido, se establece sin lugar a dudas la vulneración de dicha garantía fundamental, por lo cual se ordenará al representante legal

de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a remitir la petición causa del recurso de amparo a Porvenir S.A., y ponga en conocimiento de la accionante, dicha remisión.

Finalmente, en atención a que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., no es el competente, según su propio dicho, para pronunciarse de lo peticionado por la actora, se pone de presente a la promotora del recurso de amparo que este estrado judicial no puede ordenar que dicha sociedad emita una respuesta de fondo, como fue deprecado en el escrito de tutela.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta y Dos Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

Primero. **Tutelar** el derecho fundamental de petición de Aracely Perdomo, conforme las razones y argumentos esgrimidos en la presente decisión.

Segundo: En consecuencia, **ordenar al representante legal de** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a remitir la petición causa del recurso de amparo a Porvenir S.A., y ponga en conocimiento de la accionante, dicha remisión.

Del cumplimiento a lo aquí dispuesto deberá comunicar al juzgado.

Tercero: Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

Cuarto: Si no fuere impugnada, enviar el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

OLGA CECILIA SOLER RINCÓN
Juez

hmb

Firmado Por:

Olga Cecilia Soler Rincon
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 032
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: **96729a320f316934c56b744d556a3cb3fb0d121ca2ff875c25b3dc2f791e708d**
Documento generado en 16/06/2022 05:39:42 PM

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