

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., cinco (5) de abril de dos mil veintidós (2022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 0255 00

Encontrándose agotado el trámite de informe sobre los hechos, defensa y contradicción propios de esta acción constitucional, y dado que no se avizora la existencia de causal de nulidad que afecte lo actuado, el presente Despacho procede a emitir pronunciamiento de fondo.

I. ANTECEDENTES

1. PARTES:

Accionante: Reinaldis Primera Pérez

Accionadas: Seguros de Vida Alfa S.A., Aseguradora Solidaria de Colombia S.A., Banco BBVA Colombia S.A. y Banco de Bogotá S.A.

2. HECHOS QUE FUNDAMENTAN LA ACCIÓN

- Indica la accionante, de forma poco clara, que en ejercicio de su derecho de petición erigió varias solicitudes particulares ante cada una de las sociedades accionadas, en los siguientes términos:
- El 23 de diciembre de 2021 formuló petición ante el Banco de Bogotá S.A. en la que invocó copia de la póliza de seguro de vida suscrita con ocasión del crédito de libranza No. 00000355683985. Sobre la que niega haber obtenido contestación en la oportunidad legal.
- Mediante escrito de fecha 30 de diciembre de 2021, solicitó a la Aseguradora Solidaria de Colombia S.A. la expedición de copia

de la póliza de seguro de vida suscrita con la entidad. Respecto de la cual, aduce haber recibido una respuesta incongruente.

- Seguidamente, manifiesta haber radicado en la misma data, ante el Banco BBVA Colombia S.A., petición dirigida a obtener copia del contrato de seguro de vida signado sobre el crédito hipotecario No. 9600067544. Frente al que, asegura, no haberse emitido contestación alguna.
- Conforme a ello, la tutelante estima vulnerado su derecho petición, en razón a que, dentro del plazo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, no obtuvo respuesta de fondo, clara, precisa y congruente frente a dichas invocaciones.

3. OBJETO DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Como pretensiones se proponen las siguientes:

1. Sea tutelado en favor de Reinaldis Primera Pérez el derecho petición, cuya vulneración se considera efectuada por el representante legal de la accionada, bajo las circunstancias de tiempo, modo y lugar especificadas en el escrito petitorio.
2. Como consecuencia, solicita se ordene al personal de Seguros de Vida Alfa S.A., Aseguradora Solidaria de Colombia S.A., Banco BBVA Colombia S.A. y Banco de Bogotá S.A. dar respuesta a cada una de las solicitudes referidas anteriormente.

4. DERECHO ESTIMADO COMO VULNERADO

- Petición.

5. ACTUACIÓN PROCESAL

Presentada la acción constitucional, el Despacho dispuso admitirla mediante auto proferido el 25 de marzo de 2022; corriendo traslado de su contenido, por el término improrrogable de dos (2) días, a las sociedades accionadas y a las vinculadas Superintendencia

Financiera de Colombia y Ministerio de Defensa Nacional – Ejército Nacional de Colombia.

6. CONTESTACIÓN DE LAS ACCIONADAS Y VINCULADAS

Aseguradora Solidaria de Colombia S.A.

Dentro de la oportunidad conferida, uno de los representantes legales para asuntos judiciales de esta sociedad indicó que, sobre la solicitud erigida por la tutelante, se emitió respuesta el 3 de enero de 2022. La cual, fue remitida nuevamente de forma electrónica el 29 de marzo de tal anualidad a la cuenta de correo reinaldisprimeraperez@gmail.com.

En ese orden, refiere que se expidió a su favor copia de la póliza vida grupo complementaria número 46842 y que, por ello, no existe vulneración alguna a la prerrogativa invocada.

Así, entonces, solicitó se dicte negativa al amparo deprecado.

Seguros de Vida Alfa S.A.

En lo que tiene que ver con esta persona jurídica, su personal dio a conocer que, en efecto, por error operativo involuntario, la petición radicada por la accionante, inicialmente, no fue atendida conforme a derecho.

Sin embargo, con ocasión a la acción de tutela de la referencia, el 28 de marzo de 2022 emitió contestación a dicha solicitud, dirigida a la dirección de correo electrónico reinaldisprimeraperez@gmail.com, en la que se anexó la documental requerida, correspondiente al certificado individual de seguro de vida grupo deudores GRD-460, vinculado al crédito No. 355683985 del Banco de Bogotá S.A.

En ese orden, solicitó se declare la operancia de un hecho superado en este caso.

Personería Distrital de Bogotá

Citando el marco normativo que establece sus competencias, el personal de esta entidad describió que el actuar de la Personería de Bogotá no ha vulnerado los derechos fundamentales de la tutelante. Lo anterior, ya que la señora Reinaldis Primera Pérez no ha invocado vigilancia o intervención alguna sobre las sociedades accionadas.

En ese sentido, señaló que no es dable a este ente del Ministerio Público entrar a brindar solución al caso en particular.

Superintendencia Financiera de Colombia

A su turno, el personal de esta Superintendencia refirió que su representada carece de legitimación en la causa para fungir como vinculada. Máxime que dentro de sus bases de datos no figura la radicación de derecho de petición, ni de queja alguna emanada de Reinaldis Primera Pérez por los hechos relacionados en la tutela.

Por ello, aseguró, que por parte de esta entidad no media vulneración a tal prerrogativa fundamental.

Banco de Bogotá S.A.

Previo a la emisión del presente fallo, el grupo de gerencia de esta institución expuso que, frente a la solicitud de documentos formulada por la accionante, su personal dio respuesta mediante documento calendado 1° de abril de 2022, dirigido a la cuenta de correo autorizada en la tutela.

Así pues, indicó que se encuentra superada la amenaza o vulneración alegada, por cuanto los instrumentos requeridos a esta entidad ya fueron remitidos a la peticionaria.

Banco BBVA Colombia S.A.

A su turno, se verifica que, si bien fue notificado en debida forma el auto admisorio de la tutela, dentro de la oportunidad conferida para responder el personal de esta institución financiera guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

1. COMPETENCIA

Acorde con lo establecido en los decretos reglamentarios 2591 de 1991, 1382 de 2000, 1069 de 2015 y 333 de 2021 este Despacho resulta competente para resolver la presente tutela, ya que el líbello introductor se ajusta a las exigencias sustanciales dispuestas en el artículo 86 de la Constitución Política y se dirige contra personas jurídicas de naturaleza privada, destinadas a la prestación de servicios aseguráticos y financieros, sobre las que se estima la generación de vulneración de derechos fundamentales con ocurrencia en Bogotá D.C.

2. PRUEBAS

En ese orden, para resolver la presente tutela se tendrán como pruebas la documental que acompaña el escrito de tutela y las contestaciones de las entidades accionadas y las instituciones vinculadas.

3. PROBLEMA JURÍDICO

Así las cosas, analizadas las manifestaciones de la parte tutelante y las contestaciones radicadas en el expediente, los problemas jurídicos a resolver son los siguientes:

- ¿De acuerdo a las actuaciones desarrolladas por el personal de Seguros de Vida Alfa S.A., del Banco de Bogotá S.A. y de la Aseguradora Solidaria de Colombia S.A. frente a las solicitudes radicadas ante dichas entidades por la accionante Reinaldis Primera Pérez, el 23 y 30 de diciembre de 2021, respectivamente, persiste -o no- este caso la amenaza o vulneración alegada sobre su derecho fundamental de petición?
- ¿La ausencia de respuesta en esta acción por parte del personal del Banco BBVA Colombia S.A. resulta demostrativa de la existencia de violación al derecho de petición de Reinaldis Primera Pérez, con relación a las solicitudes radicadas ante dicha institución financiera?

4. CASO CONCRETO

4.1. La Constitución Política de 1991, en su artículo 86, establece la acción de tutela como un mecanismo constitucional de carácter excepcional para la protección de derechos fundamentales, en los siguientes términos:

"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 en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (...)"

Se trata, entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir al aparato jurisdiccional del Estado, sin mayores requerimientos de índole formal y con la certeza que obtendrá justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza a sus derechos fundamentales. Logrando 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 Política.

4.2. Su finalidad es lograr que, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez profiera una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

Por lo que es dable valorar, en concreto, el núcleo central de la prerrogativa objeto, presuntamente, de amenaza o vulneración. Esto es, el derecho fundamental de petición.

4.3. Sobre este elemento constitucional, la jurisprudencia y la doctrina han señalado su importancia al permitir su amparo directo bajo el carácter fundamental previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

Allí se establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá*

reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Norma constitucional que ha tenido un amplio desarrollo, del que se desprenden los parámetros jurisprudenciales contenidos, entre otras, en sentencia T - 206 de 2018¹, relacionados, en síntesis, de la siguiente forma:

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 la información, la participación política y 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 sirve la posibilidad de dirigirse a la autoridad o al particular si estos no resuelven o se reservan para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe ser oportuna, resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumplen estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Si bien, por regla general, este derecho se aplica a entidades administrativas, la Constitución Política lo extendió a organizaciones o personas privadas cuando la ley así lo determine.

4.4. En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que se tiene para resolver, por regla general, es dable acudir a las disposiciones de la ley 1755 de 2015, según el tipo de solicitud. Empero, de no ser posible su emisión antes de que se cumpla con el término allí dispuesto, la autoridad o el particular deberán explicar los

¹ MP. Alejandro Linares Cantillo.

motivos y señalar el término razonable en el cual se realizará la contestación.

Entendiéndose que se vulnera este derecho fundamental en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) cuando al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) cuando existiendo ésta, no se obtenga respuesta, o la solicitud presentada no sea atendida debidamente.

4.5. Así las cosas, estudiados los medios de demostración recaudados en la presente instancia, resulta relevante precisar que las accionadas Seguros de Vida Alfa S.A., Aseguradora Solidaria de Colombia S.A., Banco BBVA Colombia S.A. y Banco de Bogotá S.A. son entidades societarias regidas por el derecho privado, destinadas a la prestación de servicios aseguraticios y financieros, como se desprende de su Certificado de Existencia y Representación Legal, respectivamente.

Por lo cual es claro que, en virtud de lo reglado en el artículo 33 de la ley 1437 de 2011, se encuentran obligadas a recibir y dar contestación a las solicitudes que les sean formuladas, tal como allí se contempla:

*“Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a **las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil** y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores. (...)”* (Negrilla fuera del texto original)

4.6. Conforme a ello, se encuentra demostrado que, bajo el amparo de esa obligación legal, la accionante Reinaldis Primera Pérez radicó ante las accionadas Seguros de Vida Alfa S.A. y Banco de Bogotá S.A., el 23 de diciembre de 2021, así como ante las sociedades Aseguradora Solidaria de Colombia S.A. y Banco BBVA Colombia S.A. el 30 de diciembre de tal anualidad, -en su condición de consumidora financiera-, escrito a través del cual solicitó la emisión de copia de las

pólizas de seguro de vida suscritas en cada una de dichas entidades, con ocasión a los productos financieros adquiridos con anterioridad.

Invocaciones que, en términos de la ley 1755 de 2015, comportan el ejercicio del derecho de petición como se explicó anteriormente.

4.7. Sobre tales comprobaciones, se observa que la accionada Seguros de Vida Alfa S.A. emitió respuesta mediante escrito adiado 28 de marzo de 2022, expidiendo, en favor de la tutelante, copia del certificado individual de seguro de vida grupo deudores, correlativo a la póliza No. GRD-460 y al crédito de consumo No. 355683985 del Banco de Bogotá S.A.

De otro lado, se encuentra que la sociedad Aseguradora Solidaria de Colombia S.A. dio contestación a su solicitud a través de documento del 3 de enero de 2022, y efectuó alcance de su contenido por escrito del 29 de marzo de 2022, dirigiendo a la interesada copia del formato de solicitud Certificado Individual - Seguro de Vida Complementario No 46842 y de la carátula de la póliza No. 994000000020 que contiene las condiciones particulares del producto adquirido.

Situación que -también ocurrió con la institución Banco de Bogotá S.A., en donde su personal profirió contestación favorable a la solicitud documentos aludida anteriormente, dirigiendo tales instrumentos a la accionante el 1° de abril de 2022.

4.8. Así pues, al revisar comparativamente las peticiones erigidas por la tutelante ante las sociedades Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá S.A. y Aseguradora Solidaria de Colombia S.A. y la respuesta proferida por dichas entidades, en efecto se corrobora que, en su totalidad, estos instrumentos resuelven de fondo, con claridad, y congruencia el núcleo central del *petitum* que dio origen a la tutela, en lo que a tales personas jurídicas respecta.

Máxime que su contenido, además de comprender las exigencias contempladas en la ley 1755 de 2015, fue notificado de forma electrónica a la actora en el correo reinaldisprimeraperez@gmail.com², como se verifica en la documental aportada con sus escritos de contestación.

² Dirección electrónica indicada en el documento de petición.

Resultando evidente que la amenaza o vulneración alegada frente a tales entidades se superó, –incluso- con antelación a la formulación de esta tutela frente a la Aseguradora Solidaria de Colombia S.A.

4.9. Al respecto, en estudio de la figura de carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional señaló, entre otras, en sentencia T - 054 de 2020³, lo siguiente:

“Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.

No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.” (Negrilla fuera del texto original)

Entendiéndose que, con independencia del sentido de la respuesta y la tardanza en su emisión, el alcance del derecho de petición se agota con la existencia de una contestación que sea congruente, clara y precisa, como ocurre en este caso. Siendo plausible

³ MP. Carlos Bernal Pulido

negar el amparo deprecado en lo que atañe a las sociedades Seguros de Vida Alfa S.A., Banco de Bogotá S.A. y Aseguradora Solidaria de Colombia S.A., de conformidad con lo reglado en el artículo 45 del Decreto 2591 de 1991.

4.10. Ahora bien, no igual ocurre frente a la entidad financiera Banco BBVA Colombia S.A., habida cuenta que, a pesar de mediar constancia de recibido de las solicitudes erigidas por la accionante, el personal de dicho ente ni emitió contestación a la presente acción constitucional, ni profirió en tiempo respuesta alguna a tales pedimentos, en desconocimiento pleno de lo ordenado por el legislador en la ley 1755 de 2015.

Así pues, de forma objetiva se observa que, en lo tiene que ver con las peticiones allí radicadas, el periodo transcurrido entre la fecha de su recepción -30 de diciembre de 2021- y la data en la cual fue presentada esta tutela supera por completo los límites dispuestos por el legislador en dicha normatividad y por el Gobierno Nacional en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Elementos apenas suficientes para evidenciar la puesta en amenaza de los derechos de la señora Reinaldis Primera Pérez, en la medida en que se verifica que dicha institución financiera es competente para proferir la contestación correspondiente.

4.11. Bajo ese efecto, dado el silencio de la accionada Banco BBVA Colombia S.A. en el trámite de esta acción, es dable aplicar en su contra la sanción procesal prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Resultando operante por completo el principio de veracidad allí reglado frente a la plenitud de los hechos endilgados por la petente en el escrito de tutela; sobre los cuales, se predica, consecuentemente, suficiencia en su contenido en armonía con los medios de prueba allegados al paginario.

4.12. Por lo anterior, a fin de garantizar la protección efectiva del derecho de petición de Reinaldis Primera Pérez, se concederá parcialmente la presente acción de tutela y se ordenará, consecuentemente, al representante legal del Banco BBVA Colombia

S.A. emitir repuesta de fondo, clara, precisa y congruente a las invocaciones erigidas por la accionante el 30 de diciembre de 2021.

En igual sentido, atendiendo el deber establecido en los artículos 23 y 32 parágrafo 2° de la ley 1437 de 2011, se conminará a la Personería Distrital de Bogotá a brindar la atención y acompañamiento que requiere la accionante para que obtenga, frente a dichas entidades, respuesta en los términos ya acotados.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE

PRIMERO: Negar el amparo constitucional invocado por **REINALDIS PRIMERA PÉREZ** contra **SEGUROS DE VIDA ALFA S.A.**, **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** y **ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente providencia.

SEGUNDO: Conceder presente acción de tutela, exclusivamente, contra la entidad financiera **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, teniendo en cuenta lo expresado anteriormente.

TERCERO: Ordenar, en consecuencia, al representante legal y/o quien haga sus veces del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, emitir, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente sentencia, respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a las solicitudes elevadas por la señora **REINALDIS PRIMERA PÉREZ** mediante correo electrónico de fecha 30 de diciembre de 2021.

Lapso durante el cual, deberá a su vez notificarse a la accionante de las contestaciones respectivas.

CUARTO: Ordenar a la **PERSONERÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ** brindar el acompañamiento y la colaboración que requiere la tutelante **REINALDIS PRIMERA PÉREZ** en el ejercicio de su derecho de

petición, a fin de que reciba respuesta a sus solicitudes bajo la ordenado en esta providencia, en consonancia con lo normado en los artículos 23 y 32 parágrafo 2° de la ley 1437 de 2011.

QUINTO: Notifíquese la presente decisión a los interesados por el medio más expedito, atendiendo lo previsto en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

SEXTO: En caso de no ser impugnada oportunamente, envíese el expediente -para su eventual revisión- a la Corte Constitucional acatando lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 31 *ejúsdem*.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'N. León Camelo', written over a faint circular stamp.

NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ