

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., catorce (14) de septiembre de dos mil veinte (2020)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003049-2020-00478-00**
Accionante: **ALBERTO POVEDA RODRÍGUEZ**
Accionado: **BANCO BILBAO VIZCAYA AREGENTARIA –**
 BBVA -

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por el señor ALBERTO POVEDA RODRÍGUEZ contra BANCO BILBAO VIZCAYA AREGENTARIA – BBVA -

I. ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, el señor ALBERTO POVEDA RODRIGUEZ, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición que considera fue vulnerado por el BANCO BILBAO VIZCAYA AREGENTARIA – BBVA.

Pretendiendo, sea protegido su derecho fundamental de petición; y, en consecuencia se ordene al BANCO BBVA, proceda a dar respuesta de manera inmediata al requerimiento realizado.

Lo anterior con fundamento en que, el día 16 de julio del año en curso, interpuso petición verbal por el canal móvil del BBVA, con radicado No. 15245963, solicitando *“realicen el abono a la tarjeta de crédito VISA que tengo con ese banco, por el valor de \$790.595 pesos, el cual se dispuso en la respuesta del 16 de junio de 2020; igualmente, que manifiesten las razones por las cuales no han realizado dicho abono y la fecha en la que lo van a realizar”*.

Manifiesta igualmente que, han transcurrido más de 30 días hábiles desde la presentación del derecho de petición y la entidad BBVA no le ha dado ninguna respuesta, transgrediendo su derecho fundamental. Motivo por el cual, solicita sea protegido su derecho fundamental de petición, ordenando al BBVA dar respuesta de manera inmediata al requerimiento realizado.

PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante.

TRÁMITE

Mediante auto calendado el pasado dos (02) de septiembre de dos mil veinte (2020), se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la sociedad accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestos en la solicitud de amparo de la accionante. Mediante el mismo proveído se requirió al actor para allegara copia de la petición enviada al BBVA.

El día 03 de septiembre del año en curso, ratifica que, la petición objeto de la presenta acción de tutela, la presentó de manera verbal ante el banco BBVA, correspondiéndole el radicado No. 15245963, conforme lo hace posible la ley 1755 de 2015.

La entidad bancaria accionada, vencido el término concedido por el Juzgado para que pronunciara sobre la presente acción constitucional de tutela guardó silencio.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por el señor ALBERTO POVEDA RODRIGUEZ, por lo que solicita se ordene a la accionada brinde respuesta integra y de fondo al derecho de petición incoado.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone:

“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”.

A su vez la ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Parecimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala:

“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. 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.”

A su vez el Gobierno Nacional, en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con los términos para atender peticiones, con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en virtud del Covid 19, estableció:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (negrilla del despacho)

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. (...).”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Facultad de la que hizo uso la accionante, presentando el día 16 de julio de 2020, de manera verbal y vía canal móvil del BBVA, petición, a la cual le correspondió el radicado No. 15245963, momento a partir del cual surgió para el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA –BBVA-, la obligación de dar respuesta de fondo al actor, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento del peticionario (notificación).

Así mismo, de lo actuado en el plenario, se observa, que a la fecha no obra prueba que demuestre que la petición se haya resuelto de fondo por parte del banco accionado; ni encuentra este despacho justificación alguna de carácter constitucional o legal para que la citada entidad bancaria se niegue a resolver de fondo y de manera concreta la solicitud elevada por el actor, máxime cuando su petición está relacionada con productos bancarios que posee el accionante en el citado banco.

Al respecto la H. Corte Constitucional en Sentencia T 005/11, indicó:

“Esta Corte ha establecido que el derecho de petición cumple una doble función, cual es:¹ (i) permite a los interesados elevar peticiones o solicitudes

respetuosas a las autoridades administrativas, y/o a los particulares en los casos en que proceda, y (ii) asegura mediante la imposición de una obligación con cargo a la administración, la respuesta y/o resolución de dicha petición de manera oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo pedido.² Así las cosas, el núcleo esencial del derecho de petición reside en la obtención por parte del administrado de una respuesta pronta, suficiente y oportuna a lo solicitado, sin perder de vista, que en ningún momento su ejercicio conlleva obtener una respuesta positiva o de aceptación.”.

Así las cosas, ante el silencio de la accionada al traslado que se le corrió de la presente acción de tutela, resulta evidente la vulneración al derecho fundamental de petición, por lo que se tutelara y se ordenara al Representante Legal y/o quien haga sus veces del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA –BBVA**, para que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, proceda a resolver de fondo, y de manera completa y suficiente la petición elevada de manera verbal y a través de canal móvil del BBVA, por el señor **ALBERTO POVEDA RODRIGUEZ**, el día 16 de julio de 2020, identificada con número de radicación 15245963, debiéndose acreditar ante este Despacho y dentro del mismo término, el cumplimiento de su cometido, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

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

RESUELVE

PRIMERO. CONCEDER la solicitud de amparo constitucional deprecado por el señor **ALBERTO POVEDA RODRIGUEZ** en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA –BBVA**, conforme a lo dicho en las consideraciones de la presente providencia.

SEGUNDO. ORDENAR al **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA –BBVA**, para que por intermedio de su representante legal y/o quien haga sus veces, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a resolver de fondo, y de manera completa, suficiente y congruente con lo solicitado, el derecho de petición presentados el día dieciséis (16) de julio de dos mil veinte (2020), a través del canal móvil del BBVA, radicado No. 152459963, por el señor **ALBERTO POVEDA RODRIGUEZ**, debiéndose acreditar ante este Despacho y dentro del mismo término, el cumplimiento de su cometido, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

TERCERO. Notificar esta decisión a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO. Si la decisión no fuere impugnada, envíese el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



NÉSTOR LEÓN CAMELO
Juez