



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

Bucaramanga, diez (10) de julio de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA RADICADO: 2020-00178-00

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por INGRID PAOLA JURADO RIVERA, en contra del Banco BBVA.

FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD

En la formulación de acción constitucional, la accionante refiere que es una mujer mayor de edad, identificada con la CC. N° 37.864.048 de Bucaramanga, quien acude ante este Despacho para incoar el derecho constitucional establecido en el Art. 86 de la Constitución Nacional, en contra del BBVA toda vez que la entidad en comento no dio contestación a derecho de petición del día 11 de mayo de 2020, por ello flagrantemente está violando el DERECHO DE PETICION Artículo 23. Exponiendo los siguientes hechos:

1. Soy cliente de la entidad bancaria BBVA de tarjeta de crédito congelada.
2. En ocasión a la pandemia por COVID 19 las entidades han otorgado a sus clientes facilidades para pagos de cuotas.
3. BBVA a través de correo electrónico y en su página de internet divulgo publicidad en la que señala un beneficio de posterga miento del pago de los créditos de sus clientes por lo que realice la solicitud a través de formulario y de mensaje de texto sin obtener respuesta.
4. Dice que, envié derecho de petición el día 11 de mayo de 2020 con las siguientes solicitudes:

“Primero: Que se dé cumplimiento a la solicitud de postergamiento de pago de tarjeta de crédito congelada BBVA.

Segundo: Que se reajusten los extractos, aplicando el postergamiento y eliminando todo cobro de intereses de mora.

Tercero: Que si han hecho reporte negativo de centrales de riesgo solicito la cancelación inmediata del reporte.

5. Indica que: A la fecha no he recibido respuesta a mi solicitud. Contrario a lo solicitado y en contra de directrices gubernamentales en el extracto de la tarjeta de crédito congelada piden el pago total de toda la tarjeta con intereses, es decir no están otorgando facilidades, sino que están exigiendo el pago de la totalidad de la tarjeta de crédito.
6. Estamos en momentos de crisis con la pandemia del COVID 19, ciudadanos independientes como yo, estamos atravesando grandes dificultades por lo cual hago esta solicitud de prórroga de pago; al no recibir respuesta estoy a la deriva, sin información, sin saber si han realizado reporte negativo a las centrales de riesgo lo que me generaría molestias y daños para mi vida crediticia y para mis negocios, y en general a mi calidad de vida.

Manifiesta la accionante, que a la fecha el Banco BBVA no ha dado respuesta a su petición.

PRETENSIONES

Solicita sea tutelado su derecho de petición y en consecuencia se ordene al Banco BBVA que responda el derecho de petición elevado por esta el día 11 de mayo de 2020 y si han hecho reporte negativo a centrales de riesgo por los pagos de la tarjeta de crédito congelada, solicita la cancelación inmediata del reporte.

ACTUACIÓN DE INSTANCIA:

Iniciado el trámite respectivo el 26 de junio de 2020, se vinculó en calidad de accionado al Banco BBVA quien respondió en los siguientes términos:

Banco BBVA

Concurre la entidad accionada en el trámite constitucional a través de apoderado, para señalar que ya dio respuesta al derecho de petición objeto de tutela, la cual anexa copia en su contestación y refiere que fue remitida por la entidad a la dirección electrónica registrada para recibir notificaciones, por la peticionaria.

Señala, que la respuesta suministrada cumple con los requisitos exigidos por la jurisprudencia constitucional, para la protección del núcleo esencial del derecho de petición, pues se trata de una respuesta clara, de fondo y congruente con lo solicitado.

Finalmente, solicita se declare improcedente la tutela por ausencia actual de objeto.

CONSIDERACIONES:

En reiteradas oportunidades la jurisprudencia nacional ha manifestado que la acción de tutela en el sistema jurídico de nuestro Estado Social de Derecho, es uno de los mecanismos que contempla la Carta Política entrada en vigencia desde el año de 1991 de mayor raigambre, para que los asociados obtengan de manera expedita el respeto a sus derechos fundamentales, que el texto supra legal ha previsto a favor de todo ser humano habitante de nuestro territorio, cualquiera que sea su condición económica, social, sin consideración a su sexo, creencia moral, política, religiosa, etc., cuando del actuar de las autoridades públicas, o de los particulares que presten un servicio de esta misma naturaleza, es decir, público, resulte un claro desconocimiento de aquellos derechos.

Se convierte entonces la acción de amparo constitucional en un mecanismo residual previsto por la Carta Magna, a través del cual se dotó a todas las personas naturales o jurídicas de una herramienta idónea tendiente a prevenir o remediar de la manera más rápida posible violaciones a los derechos fundamentales, tal como lo prevé los artículos 1 y 42 del Decreto 2591 del año de 1991.

PROBLEMA JURIDICO

En el asunto en debate corresponde establecer si: ¿el Banco BBVA vulneró el derecho fundamental de petición de la señora INGRID PAOLA JURADO RIVERA en calidad de accionante, al no dar respuesta de fondo y congruente, a la solicitud por ésta última elevada el 11 de mayo de 2020?

Así las cosas, es preciso ahondar sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a: i) el derecho de petición; ii) hecho superado; iii) la regulación del derecho fundamental de petición a través de la Ley 1755 de 2015.

- **El derecho de petición.** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta y de fondo a su solicitud. Por ser de carácter fundamental, es susceptible de protección por vía de tutela (artículo 86 Superior), pues resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado.

De igual forma, la Honorable Corte Constitucional ha señalado que el ejercicio del derecho de petición garantiza a su vez la efectividad de otros derechos fundamentales. Por tal razón la jurisprudencia constitucional ha desarrollado ciertas reglas que deben tener en cuenta los jueces de tutela para efectos de procurar la protección inmediata¹ y efectiva del derecho de petición. Dichos presupuestos han sido sintetizados de la siguiente manera:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”²

Así mismo, dicha Corporación ha reiterado en varias oportunidades como características distintivas del derecho de petición: a) que se trate de una petición respetuosa, clara y comprensible; b) que se emita una respuesta de fondo, precisa, integral y acorde con lo que fue solicitado, lo cual no implica aceptación a lo requerido; c) que la respuesta sea dada de manera pronta, oportuna y sea puesta en conocimiento o notificada al peticionario.

En suma, el derecho de petición brinda a la peticionada una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial; puesto que la obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, sino que se hace necesario que dicha solución resuelva el fondo del asunto, esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Hecho superado. En sentencia T-481 de 2010, la H. Corte Constitucional ha señalado en cuanto al hecho superado que la:

“2.1 Imposibilidad para tomar decisión de fondo por carencia actual de objeto.

1. Como primera medida es importante recordar que de acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, el Decreto 2591 de 1991 y la doctrina constitucional, el propósito de la acción de tutela, es la protección efectiva de los derechos fundamentales que se puedan llegar a ver vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados por la ley.

¹ Corte Constitucional. Tutela No. 149 de 19 de marzo de 2013. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

² Corte Constitucional. Tutela No. 377 de 3 de abril de 2000. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

2. Consecuencia de lo anterior, es que en caso de que el juez constitucional encuentre amenazado o vulnerado algún derecho fundamental, entre a protegerlo, y en esta medida ordene las actuaciones correspondientes para la salvaguarda del mismo; por lo tanto, si el juez encuentra que la situación que puso en riesgo los derechos fundamentales del accionante ha cesado o fue corregida, no existe razón alguna para un pronunciamiento de fondo.

3. Al respecto, la jurisprudencia de esta Corporación ha manifestado:

“La acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva y cierta del derecho constitucional fundamental presuntamente violado o amenazado, lo cual explica la necesidad del pronunciamiento del juez en sentido positivo o negativo. Ello constituye a la vez el motivo por el cual la persona que se considera afectada se dirige ante la autoridad judicial, de modo que si la situación de hecho de la cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiere el juez caería en el vacío.”³

4. En este orden de ideas, es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir (...).

En síntesis, la carencia actual del objeto por hecho superado se da cuando dentro del lapso transcurrido entre la interposición de la acción de tutela y la sentencia se satisface por completo la pretensión contenida en aquella, cualquier orden judicial encaminada en tal sentido se tornara innecesaria, pues no tendría ningún efecto jurídico.

CASO CONCRETO

La señora INGRID PAOLA JURADO RIVERA, pretende a través de la acción constitucional el amparo del derecho fundamental de petición, a efectos de que la entidad accionada BBVA, dé respuesta a la solicitud elevada por correo electrónico el día 11 de mayo de 2020, en el cual solicitaba lo siguiente:

“PRIMERO: Que se dé cumplimiento a la solicitud de postergamiento de pago de tarjeta de crédito congelada BBVA.

SEGUNDO: que se reajusten Los extractos, aplicando el postergamiento y eliminando todo cobro de intereses de mora.

TERCERO: Que si han hecho reporte negativo a centrales de riesgo solicito la cancelación inmediata del reporte.”

Dentro del término de contestación de esta acción constitucional el BBVA, dio respuesta informando que el día 6 de julio de 2020, había dado respuesta al derecho de petición objeto de tutela, la cual, fue remitida a la dirección electrónica registrada para recibir notificaciones, por la petitionaria y anexa copia de la misma.

Para establecer si existe vulneración del derecho de petición o no, se estudiara la respuesta ofrecida por la accionada, la cual se transcribe así:

³ Sentencia T - 535 de 1992

Respetada señora Ingrid,

Reciba un cordial saludo del BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 1 de julio de 2020 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde requiere acceder a los periodos de gracia otorgados por nuestra entidad, como medida de manejo al impacto y afectación especial con ocasión del Covid-19 para la tarjeta de crédito Visa congelada N°4218****6168 ligada al contrato N°0013****3526.

Inicialmente, precisamos que la referida tarjeta tiene las siguientes características:

Así las cosas, le informamos que la tarjeta de crédito Visa Congelada N°4218****6168 ligada al contrato N°0013****3526 no se encuentra sujeta al alivio dada las políticas del Banco con respecto al tipo de producto, ya que su amortización contempla una cuota reducida.

Tu seguridad financiera es importante...

Visto lo anterior tenemos que efectivamente se dio respuesta al derecho de petición a la accionante como lo demuestra el pantallazo adjunto.

Aunado a lo anterior tenemos que, el encargado de las acciones constitucionales, el 8 de julio de 2020 a las 10:14 a.m., se comunicó con la señora INGRID PAOLA JURADO RIVERA, al número celular 3012473296, quien le manifestó que ya había sido resuelto el derecho de petición objeto de la presente acción constitucional, como se informó por el mismo.

Del estudio de la respuesta dada, considera el despacho satisfecho lo pretendido, porque cabe anotar que la respuesta que deba brindarse con ocasión a la petición, no implica una respuesta de fondo favorable o desfavorable a lo requerido, esgrimiendo los argumentos de una u otra posición, la cual aconteció.

Por lo anterior, se dará aplicación al criterio reiterado por la Corte Constitucional de hecho superado Sentencia T-481/10 – HECHO SUPERADO EN TUTELA- Carencia actual del objeto, *“Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir. Siendo esto así, es importante constatar en qué momento se superó el hecho que dio origen a la petición de la tutela, es decir, establecer si: (i) antes de la interposición de la tutela cesó la afectación al derecho que se reclama como vulnerado, o (ii) durante el trámite de la misma el demandado tomó los correctivos necesarios, que desembocaron en el fin de la vulneración del derecho invocado”.*

Así las cosas, al no encontrar vulneración alguna por parte de la accionada resulta necesario declarar la improcedencia del presente acción constitucional por hecho superado.

En virtud de lo expuesto, **EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la acción de tutela por hecho superado, por carencia actual de objeto dentro de la presente acción instaurada por la Sra. INGRID PAOLA JURADO RIVERA en contra del BBVA, conforme las razones expuestas en la parte motivan de ésta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente providencia a las partes por el medio más expedito.

TERCERO: REMITIR a la CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ANA MARÍA CAÑÓN CRUZ
Juez