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

Bucaramanga, veintisiete(27) de julio de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA RADICADO: 2020-00201-00

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 GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ, en contra de BBVA SEGUROS.

FUNDAMENTOS DE LA SOLICITUD

En el escrito de la presente acción constitucional, el accionante manifiesta que el día 10 de octubre de 2019 presentó derecho de petición ante BBVA SEGUROS.

Refiere, que en el derecho de petición solicitó la afectación a la póliza de los créditos y las tarjetas de crédito del Banco BBVA por la disminución de la capacidad laboral que presenta de un 49,47%, a fin de realizar la liquidación y pago de los saldos insolutos e indemnización de los créditos y tarjetas de crédito del Banco BBVA.

Finalmente, manifiesta que aún no ha recibido respuesta a su petición.

PRETENSIONES

Solicita el accionante, se tutele su derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a BBVA SEGUROS resolver de manera inmediata y en todo su contenido, la petición elevada por este.

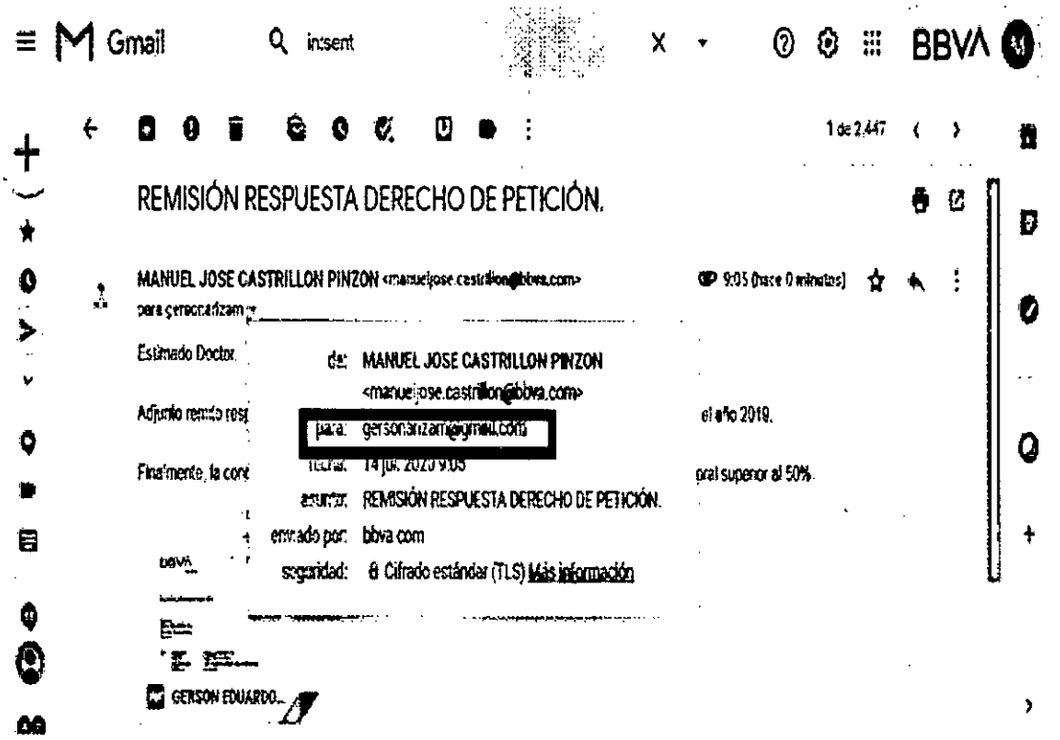
ACTUACIÓN DE INSTANCIA

Iniciado el trámite respectivo, con auto del 13 de julio de 2020, se admitió la presente acción de tutela en donde se vinculó en calidad de accionado a BBVA SEGUROS, corriéndose el respectivo traslado vía mail, y recibiendo respuesta de la parte accionada en los siguientes términos:

BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

Concurre la entidad accionada a través del Representante Legal Judicial, para manifestar inicialmente la configuración del hecho superado al haber dado respuesta total y oportuna al derecho de petición objeto de la presente acción constitucional.

Señala, que dieron respuesta total y oportuna a la petición de la parte accionante conforme a lo solicitado por este el cual allegan al presente trámite y en aras de acreditar la debida notificación del mimo, incorporan un pantallazo de la notificación realizada al correo suministrado por el señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ así,



Refiere que por lo anterior, queda demostrando que la entidad accionada dio respuesta de fondo al derecho de petición, atendiendo de forma completa al derecho de petición radicado por la parte accionante y notificada debidamente conforme a la dirección electrónica consignada por el accionante.

Finalmente, señala que en el presente caso se configura un hecho superado en cuanto ya se cumplió con lo pretendido por la parte accionante referente a la protección del derecho fundamental de petición y solicita se declare improcedente la sanción a la compañía.

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 caso concreto corresponde establecer si: ¿BBVA SEGUROS vulneró el derecho fundamental de petición del señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ en calidad de

accionante, al no haber dado una respuesta a su derecho de petición elevada el día 10 de octubre de 2019?

Así las cosas, es preciso ahondar sobre los lineamientos esbozados por la jurisprudencia constitucional respecto a: i) el derecho de petición; ii) 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 inmediata[1] 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

---

[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.

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.

LA REGULACIÓN DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN A TRAVÉS DE LA LEY 1755 DE 2015.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015,[3] en su artículo 13 ha establecido que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así mismo que entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho**, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y **reclamos** e interponer recursos.

La misma normativa en relación con los términos para resolver las peticiones formuladas en ejercicio del derecho de petición, dispuso lo siguiente:

*"**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. ***Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción**. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario,*

2. *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 (30) días siguientes a su recepción (...)."*

HECHO SUPERADO.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-085 de 2018, ha sostenido:

> ***"(...) Carencia actual de objeto por hecho superado***
>
> *3.4.1. La jurisprudencia de esta Corporación, en reiteradas oportunidades, ha señalado que la carencia actual de objeto sobreviene cuando frente a la petición de amparo, la orden del juez de tutela no tendría efecto alguno o "caería en el vacío"[9]. Al respecto se ha establecido que esta figura procesal, por regla general, se presenta en aquellos casos en que tiene lugar un daño consumado o un hecho superado.*
>
> *3.4.2. El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los*

[3] "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional[10]. En este supuesto, no es perentorio incluir en el fallo un análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales cuya protección se demanda, salvo "si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, [ya sea] para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado"[11].

3.4.3. Precisamente, en la Sentencia T-045 de 2008[12], se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

> *"1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.*
>
> *2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.*
>
> *3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, También se puede considerar que existe un hecho superado." (...)"*

CASO CONCRETO

En ejercicio de la acción de tutela, el señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ, pretende a través de la acción constitucional el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por parte de BBVA SEGUROS al no dar respuesta a su petición de fecha 10 de octubre de 2019, y en la que solicita:

1".Muy respetuosamente a BBVA y/o que se afecte la poliza que afecte los creditos y tarjetas de credito de BBVA que tengo vigente, por la disminucion de la capacidad laboral de 49.47% que actualmente presento, con el fin de realizar la liquidacion y pago de saldos insolutos e indegnizacion de los creditos y tarjetas de redito del banco bbva, y con fundamento en el acapite de los hechos.

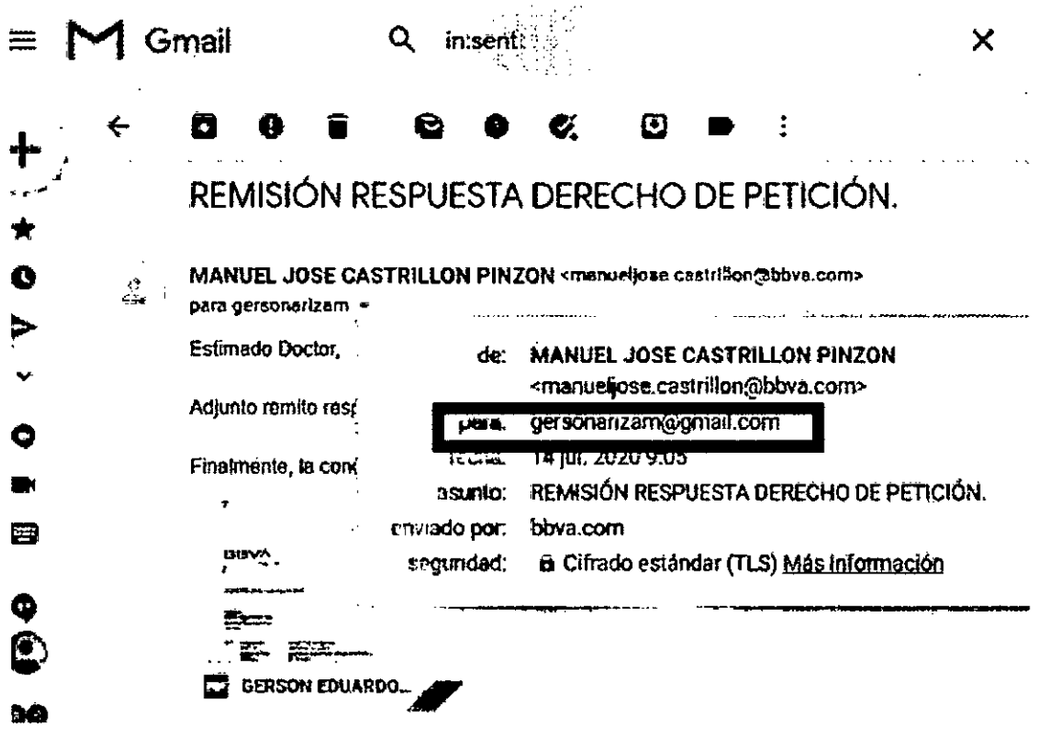
2. de no ser posible dar respuesta positiva a la anerior pretencion, solicito uy respetuosamente, se me expida copia autentica de la Póliza de seguro de vida vigente que ampara los creditos y la tarjeta de creditos antes mencionados."

Visto lo anterior, al revisar el material probatorio allegado adjunto con el escrito contentivo de tutela, este despacho evidencia que efectivamente obra derecho de petición elevado por el accionante con fecha del día 10 de octubre de 2019 dirigido a BBVA SEGUROS como lo relata en los hechos. a su vez, la entidad accionada allega como prueba, anexo a su contestación a los cargos formulados dentro de la presente acción de tutela, la respuesta emitida por parte de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. que en uno de sus aparte señala: *"...."Para efectos de este beneficio, se entiende por incapacidad total y permanente, la sufrida por el Asegurado como consecuencia de una lesión o enfermedad, que le impida total y permanentemente realizar su ocupación habitual u otra cualquiera*

compatible con su educación, formación o experiencia. Dicha incapacidad se considera siempre y cuando haya persistido por un periodo continuo no inferior a ciento veinte (120) días y la calificación de invalidez dictaminada por el médico o, en su defecto, por la Junta de Calificación competente, sea igual o superior al 50% y no haya sido provocado así mismo por el asegurado"

Teniendo en cuenta que la pérdida de su capacidad laboral es de 49.47%, porcentaje inferior al mínimo establecido en el anexo de la póliza y que las secuelas de la enfermedad, no le incapacitan ni limitan total y permanentemente; seguimos en conocimiento de su situación al entender que esta patología puede ser cambiante y llegar a cumplir con los criterios definidos por la póliza, situación que sería evaluada nuevamente por la Compañía..."

Igualmente, la entidad accionada a fin de acreditar la eficacia de la notificación realizada a la parte accionante de la respuesta al derecho de petición objeto de la presente acción de tutela emitida por parte de BBVA SEGUROS en su respuesta incorpora el siguiente pantallazo



Por lo expuesto en líneas precedentes, eventualmente se podría concluir que estamos frente a una situación de hecho superado, por cuanto la entidad accionada al momento de ser notificada del presente trámite constitucional, procedió a notificar la decisión tomada por BBVA SEGUROS DE VIDA, frente a la petición elevada por el aquí accionante, situación que conllevaría a declarar improcedente el presente tramite, toda vez ,que la respuesta a la petición elevada fue notificada por correo electrónico al señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ, aunque, a pesar de que lo allí resuelto no resulte del agrado del accionante o lo pretendido al momento de elevar dicha solicitud, situación que no está llamada a dirimir este estrado judicial.

Por lo expuesto anteriormente, este Despacho Judicial advierte que pese a darse una respuesta al derecho de petición elevado por la parte actora, por parte de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., la misma solo se refiere a la primera de las solicitudes, sin que exista pronunciamiento frente a la pretensión segunda de la solicitud, lo que configura la

existencia de una vulneración al derecho fundamental de petición del señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ por parte de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A, al no emitirse una respuesta de fondo a cada una de las peticiones que constituyeron el derecho de petición de fecha 10 de octubre de 2019, esto es, concretamente frente a lo solicitado en la pretensión segunda de la referida petición, subsidiaria a la pretensión primera y que tiene lugar, ante la respuesta negativa a la primera de las solicitudes.

No obstante, contrario a lo considerado por la entidad demandada, no es posible en el presente caso tener por configurada la existencia de un hecho superado, pues advierte este Despacho Judicial que de conformidad con lo preceptuado por la Honorable Corte Constitucional la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo peticionado, frente a cada uno de los puntos solicitados.

Por lo antes expuesto, resulta procedente amparar el derecho fundamental de petición del señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ, ordenando a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. que si aún no lo ha hecho, proceda a dar una respuesta clara, precisa y congruente a la pretensión segunda del derecho de petición de fecha 10 de octubre de 2019 elevada por el accionante.

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: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ, conforme las razones expuestas en la parte motiva de ésta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., que si aún no lo ha hecho, proceda a dar una respuesta clara, precisa y congruente a la pretensión segunda del derecho de petición de fecha 10 de octubre de 2019 elevada por el señor GERSON EDUARDO ARIZA MARTINEZ.

TERCERO: ADVIERTASELE a BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., que de no dar cumplimiento a las ordenes emitidas en este fallo se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991 que contemplan un mecanismo para verificar el cumplimiento de las ordenes de tutela y, de ser el caso, imponer las sanciones a las que hubiere lugar, señalando para tal fin, no solo el arresto y la multa, sino investigación de tipo penal por el desacato al fallo de la tutela, pues, es obligación del funcionario judicial comunicar a las autoridades correspondientes la infracción a tales normas.

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

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ANA MARÍA CAÑÓN CRUZ
Juèz