

Radicado: 6800140030162021.00392.00
Proceso: Acción de tutela
Demandante: Mónica Andrea Camacho Pardo
Demandado: Banco BBVA Colombia y vinculado de manera oficiosa la Defensoría del Defensor Financiero
Fallo: T- 2021.0078

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO DIECISÉIS CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA

Bucaramanga, DIECISEIS de junio de dos mil veintiuno.

ASUNTO

El Juzgado Dieciséis Civil Municipal de Bucaramanga, decide en primera instancia la demanda de tutela instaurada por la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, actuando en nombre propio contra el **BANCO BBVA COLOMBIA**, siendo vinculado oficiosamente la **DENFENSORIA DEL DEFENSOR FINANCIERO**, invocando como derecho fundamental vulnerado el de Petición.

ANTECEDENTES

La accionante acude a este mecanismo al considerar que, por parte del **BANCO BBVA COLOMBIA** y el vinculado de manera oficiosa **DENFENSORIA DEL DEFENSOR FINANCIERO**, le está vulnerando el derecho fundamental aludido, debido a que esta entidad no dio respuesta a la petición incoada el día 27 de abril de 2021.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante:

MONICA ANDREA CAMACHO PARDO, quien se ubica en la **CALLE 7A # 7-37 de Piedecuesta**
CORREO ELECTRÓNICO: abogadoasociados2020@hotmail.com

Accionado:

BANCO BBVA COLOMBIA, ubicado en la **CALLE 35 # 18-02 BARRIO CENTRO. B/MANGA.**
CORREO ELECTRONICO: notifica.co@bbva.com

Vinculado:

DENFENSORIA DEL DEFENSOR FINANCIERO.
CORREO ELECTRONICO: defensoria.bbvacolombia.@bbva.com.co

SON FUNDAMENTO DE LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA

1. Que la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, quien actúa en nombre propio, presento derecho de petición ante el **BANCO BBVA COLOMBIA**, a través del correo electrónico defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co, a través del cual solicitó certificado de inembargabilidad e información relevante acerca de las cuentas de ahorros, de conformidad con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

PRETENSIONES DE LA ACCIÓN

Fueron señaladas literalmente dentro del libelo de la demanda de la siguiente forma:

“... 1. Se declare que el BANCO BBVA COLOMBIA, ha vulnerado mi derecho fundamental de petición.

2. Se tutele mi derecho fundamental de petición.

3. Como consecuencia, se ordene a la secretaria de transito de ciénaga, que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé respuesta de fondo conforme lo establecen (sic) la normatividad y la jurisprudencia colombianas. (sic.)

4. Se expida una certificación donde se evidencie el tipo de producto si es de ahorros o corriente y que se encuentra protegida por límite de inembargabilidad y el saldo de esta. Si se respetó el límite de inembargabilidad dispuesto por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, además, si a la fecha se encuentra vigente la medida, el monto de los dineros retenidos y de las consignaciones a cuenta del presente proceso, si las mismas se dieron”.

ELEMENTOS PROBATORIOS

1. Demanda de tutela presentada por la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, fls. 1-3;
2. Diversos documentos entre los que se halla copia del derecho de petición, fls. 4-5;
3. Respuesta a la demanda de tutela efectuada por el doctor **HENRRY ALONSO DAZA MELGAREJO**, quien dice actuar en calidad de apoderado especial para asuntos judiciales del **BBVA COLOMBIA S.A.**, calidad que se encuentra probada fls. 8-27;
4. Respuesta a la demanda de tutela efectuada por el señor **GUILLERO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ**, quien dice actuar en calidad de Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., calidad que no se encuentra probada, fls. 33-38.

RESPUESTAS DE LOS ACCIONADOS

➤ **BBVA COLOMBIA S.A.**

El doctor **HENRRY ALONSO DAZA MELGAREJO**, quien actúa en calidad de apoderado especial para asuntos judiciales del **BBVA COLOMBIA S.A.**, calidad que se encuentra probada, manifiesta que no es posible obligar a emitir una respuesta a una solicitud que no se probó haber radicado en el Banco, y si, por el contrario, se evidencia que fue

radicada ante la **Defensoría del Defensor Financiero**, persona jurídica diferente e independiente de esa entidad bancaria.

Que en esta acción de tutela se presenta una falta de legitimación en la causa por pasiva, en el entendido que su representada no ha vulnerado derecho fundamental alguno, dado que la accionante manifiesta haber radicado un derecho de petición ante el Banco BBVA Colombia S.A., sin embargo, no se acreditó prueba de haberse radicado dicha solicitud ante su representada, y se aporta un derecho de petición donde se anuncia un email diferente al registrado para asuntos judiciales de BBVA, esto es, defensoría [.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:bbvacolombia@bbva.com.co)

Así mismo pone de presente el correo electrónico de la entidad para asuntos judiciales y señala que este se encuentra registrado en la cámara de comercio de Bogotá. (Se adjunta imagen).

Igualmente señala que se verificó en los archivos físicos y magnéticos de la entidad no reposa prueba de recibido de la solicitud en los términos indicados, como tampoco se probó en este trámite constitucional.

Por último, solicita que la presente acción constitucional sea negada por improcedente por falta de legitimidad en la causa por pasiva.

➤ **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El señor GUILLERO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ, quien dice actuar en calidad de Defensor del Consumidor Financiero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A., calidad que no se encuentra probada, señala que con ocasión a la presente acción impetrada por la accionante en contra del Banco BBVA Colombia S.A. y notificada en su momento a dicha entidad financiera, por parte de esta se consultó a la Defensoría el estado de la reclamación de la accionante, por lo que se procedió con la revisión de la base de datos y del buzón destinado para recibir reclamaciones por parte de los consumidores financieros sin que se encontrara registro alguno del escrito de queja de la accionante ni del radicado asignado a su petición, razón por la cual de manera inmediata se procedió a radicar la queja bajo la referencia B08116021.

Que como quiera que la inconformidad de la accionante radica en la solicitud puntual de un certificado de su cuenta de ahorros, se dio traslado de dicha solicitud a la entidad financiera y así poder brindar la respuesta de fondo en relación a las pretensiones del (sic) accionante, esto teniendo en cuenta que la Defensoría no hizo parte del negocio jurídico celebrado en su momento entre BBVA y la señora Mónica Andrea Camacho Pardo, por lo que no es el Defensor el competente de expedir el documento, razón por la cual se procedió a iniciar el procedimiento establecido para la resolución de quejas contemplado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010 con el fin de pronunciarse una vez culmine el trámite correspondiente.

Que, conforme a lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y del procedimiento de resolución de quejas previsto en el Decreto 2555 de 2010, se determinó poner en conocimiento del Banco BBVA la petición presentada por la accionante para que se pronunciara sobre los hechos planteados en la petición de la accionante, por lo que si el Despacho lo considera oportuno puede requerir al Banco BBVA suministre esta información de manera completa, dado que es esta entidad financiera, la que tiene la obligación de suministrar toda la información necesaria para la solución de la queja.

Por último, solicita denegar la acción de tutela impetrada por la accionante contra esa entidad, dado que no se evidencia que por parte de esta se haya vulnerado derecho fundamental alguno.

ASUNTO EN ESTUDIO

La accionante impetra la presente acción constitucional al considerar que se le está vulnerando por parte del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** y la vinculada de manera oficiosa **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, el derecho fundamental de petición presentado ante la segunda de las citadas el día 27 de abril del presente año, como quiera que a la fecha no ha dado respuesta alguna a su requerimiento.

EL PROBLEMA JURÍDICO

Entra a determinar el Despacho si las entidades **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, y la vinculada de oficio **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, vulneran el derecho fundamental de petición aparentemente presentando por la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, el día 27 de abril de 2021, al omitir dar respuesta a la solicitud de información, pese al hecho que dicha petición no fue remitida directamente a la primera de las nombradas y sin que fuera recepcionada por la segunda, pues no existe registro de la misma y por tanto no contaba con radicación.

PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

Señala el Despacho que frente a este asunto la Honorable Corte Constitucional ha efectuado pronunciamientos reiterados, como es el caso entre otros de la Sentencia T-2018-0205, en la que es Magistrado Ponente el Doctor ALEJANDRO LINARES CANTILLO, y dentro del cual se advierte:

“...EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

8. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental^[22], en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes^[23].

9. El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”^[24]. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones^[25]: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”^[26].

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas^[27]. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”*.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”* ^[28]. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido *“que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”*^[29]

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones^[30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho^[31]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que *“[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente”* y, en esa dirección, *“[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”*^[32]...

CASO EN CONCRETO

Conforme a lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial para la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale la ley. Quien vea amenazado o vulnerado un derecho constitucional fundamental podrá acudir ante los Jueces, en todo momento y lugar, con el fin de obtener la orden para que aquél, respecto de quien solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo.

En el asunto materia de estudio, la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, presenta Acción de Tutela al considerar que el **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.**, y la vinculada de manera oficiosa **DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERA**, le están vulnerando el derecho fundamental de petición en razón a no haber emitido respuesta oportuna a la solicitud presentada el día 27 de abril de 2021.

Del material probatorio existente dentro del plenario (folio 4 y vuelto) se puede establecer del escrito de petición invocado por la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, que este iba dirigido a la entidad financiera **BANCO BBVA**; igualmente se observa que el mismo fue remitido al correo electrónico defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co, sin que se arrimara la prueba de la recepción del mismo.

En el presente asunto materia de análisis, se pudo determinar que el correo anteriormente señalado y a donde fue remitida la petición no corresponde a la entidad financiera **BBVA DE COLOMBIA S.A.**, el cual es, notifica.co@bbva.com, razón suficiente para que se concluya sin margen a equivocación por parte de este Despacho, que la entidad financiera no esta vulnerado el derecho de petición a la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO**, pues mal podría hablarse de vulneración a derecho fundamental alguno cuando la entidad encartada no tuvo conocimiento debido a que no le fue remitida la solicitud impetrada y por consiguiente no la recibió.

De otro lado, frente a la entidad **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, esta es clara en señalar que se realizó la respectiva revisión en la base de datos y del buzón destinado para recibir reclamaciones y no se encontró registro del escrito de queja que refiere la accionante, ni radicado asignado a la petición; además indica que la Defensoría no es la entidad competente para expedir el documento que requiere la accionante a través de su petición, pues esta entidad no hizo parte del negocio jurídico entre las partes, y que es la entidad **BBVA DE COLOMBIA S.A.**, la que le debe dar este tipo de información, razón más que suficiente para considerar que no es la entidad competente para resolver dicha petición impetrada.

Conforme a lo expuesto anteriormente el Despacho declarará la improcedencia de la presente acción constitucional, al no existir vulneración alguna al Derecho de Petición por parte de las entidades accionadas.

En el evento de no ser apelada la presente decisión envíese para su eventual revisión ante la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE la presente acción de tutela propuesta por la señora **MONICA ANDREA CAMACHO PARDO** en contra del **BANCO BBVA COLOMBIA S.A.** y el vinculado de manera oficiosa **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**, conforme a lo manifestado en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE la presente providencia a las partes en la forma prevista en el Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En el evento de no ser apelada la presente decisión envíese para su eventual revisión a la Honorable Corte Constitucional dentro del término de ley.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**ORIGINAL FIRMADO
YOLANDA EUGENIA SARMIENTO SUAREZ
JUEZ.**

**JUZGADO DIECISEIS CIVIL MUNICIPAL
DE BUCARAMANGA**

Hoy a partir de las 8 a.m. se fija en lista de Estados el auto anterior para notificación de las partes.
Bucaramanga, 17 de junio de 2021

**ORIGINAL FIRMADO
LIZETH CAROLINA RUEDA PATARROYO
SECRETARIA**

Radicado 2021.00392.00

Gmg.