

RADICADO: 680014003019-2024-00281-00
PROCESO: Acción de tutela - Sentencia
ACCIONANTE: Adceit Durán Lionis
ACCIONADO: Banco BBVA



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
Bucaramanga, doce de abril de dos mil veinticuatro

Conoce el Despacho la presente demanda de **TUTELA** propuesta por **ADCEIT DURÁN LIONIS** mediante apoderada judicial, ante la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA "BBVA COLOMBIA"**, trámite al cual se vinculó de oficio a la **CIFIN, EXPERIAN COLOMBIA S.A, LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA y AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERA DEL BBVA.**

ANTECEDENTES.

1. DEL ESCRITO DE TUTELA.

La apoderada del señor **ADCEIT DURÁN LIONIS** reclama la protección del derecho fundamental de petición, tras considerar que está siendo vulnerado por el **BANCO BBVA COLOMBIA** al omitir dar respuesta al derecho de petición radicado el 23 de febrero de 2024, mediante el cual solicitó "... **1. Que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA, se sirva de informar de manera clara, los motivos por los cuales existe un bloqueo en el sistema interno de la entidad, frente a la solicitud de productos crediticios a nombre del señor ADCEIT DURÁN LIONIS. 2. Que sea levantado el bloqueo o el veto, que le fue asignado por el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria - BBVA, a fin de que el señor ADCEIT DURÁN LIONIS, pueda acceder a los productos crediticios que ofrece la entidad.**". Amén de lo cual, recibió un documento el 27 de febrero de 2024, pero dirigido al señor *Juan Pablo Calvo Herrera*.

TRÁMITE

El Juzgado admitió la tutela mediante auto del 3 de abril de 2024 -anexo digital 5 cdno .1-, y notificó a la parte accionada y vinculados¹ -anexo digital 6 cdno.1- obteniéndose respuestas en los siguientes términos:

- **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BANCO BBVA COLOMBIA:** - anexo digital 007 C.1-

Concurrió al trámite de tutela para manifestar que inicio el procedimiento establecido para la resolución de quejas, contemplado en el art. 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, con el fin de que la entidad bancaria se pronuncie sobre los hechos planteados por la accionante mediante radicado B12483624, siendo que, el 4 de abril de 2024, le informó al

¹ Así las cosas, en el anexo digital 6 del C.1, se dejó la constancia del acuse de recibo respecto de la entrega que el correo institucional del Juzgado dejó en el sentido de indicar que a las direcciones electrónicas adceduran21@hotmail.com laumar.sanma30@gmail.com notifica.co@bbva.com notificacionesjudiciales@experian.com notificaciones@transunion.com notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co fueron entregados el mensaje de datos contentivos de la notificación de la admisión de ésta tutela, adjuntándose el auto admisorio y los respectivos anexos.

promotor del amparo los trámites adelantados, junto con la respuesta dada por el banco. Solicitó denegar la acción de tutela.

- **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION®):** -anexo digital 008 C.1- :

Concurrió al trámite para manifestar que no le asiste competencia en la solicitud elevada por el accionante, por cuanto de conformidad con el parágrafo 1º del artículo 10 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el parágrafo 1 del artículo 5 de la Ley 2157 de 2021, los responsables de otorgar o negar un crédito son las entidades financieras o crediticias y para la toma de tales decisiones, deben estar en la capacidad de demostrar que tuvieron en cuenta más factores, adicionales a la información que reposa en los Operadores. Solicitó su desvinculación.

- **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACREDITO:** -anexo digital 009 C.1-:

Concurrió al trámite para deprecar la falta de legitimación en la causa por pasiva, porque no es el responsable de la veracidad y la calidad de los datos que reporten las fuentes de la información. Además, que revisado el banco de información, encontró que no existe dato negativo de alguna obligación adquirida por el accionante con BBVA COLOMBIA.

- **BBVA COLOMBIA S.A:** -anexo digital 010 C.1-:

Concurrió al trámite para manifestar que sí contestó la petición y lo hizo de manera desfavorable, por cuanto tiene en su favor la autonomía privada y en la posibilidad que le ha otorgado la legislación colombiana de negarse a prestar un servicio financiero, pues no se trata de un bloqueo. En suma, indicó que el Banco se encuentra legalmente facultado para elegir a sus clientes.

- **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA:** -anexo digital 011 C.1-:

Concurrió al trámite para manifestar que no le consta los hechos y pretensiones de la acción de tutela, por cuando no hizo parte de aquella. Así como que, revisado el aplicativo SmartSupervision, encontró que se radicaron 3 quejas en contra del BBVA y que corresponden a los números: 11300325204 instaurada ante el Defensor del Consumidor el 5 de octubre de 2023, 11300373642 del 2 de febrero de 2024 y 11300383036 del 26 de febrero de 2024, siendo que, la respuesta final aportada por la entidad bancaria de fecha 27 de febrero de 2024 erróneamente se dirigió a otra persona, sin embargo, la información contenida en el oficio corresponde con los productos manifestados por el ahora accionante dentro de su escrito de petición. Solicitó su desvinculación.

2. CONSIDERACIONES

Según el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, toda persona podrá reclamar mediante un procedimiento preferente y sumario ante los jueces, esto es, mediante acción de tutela en todo momento y lugar, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o privada o por los particulares en los eventos establecidos en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. Lo anterior para significar que, la tutela es un mecanismo de carácter subsidiario y residual, preventivo y no declarativo, al que tan sólo se puede acudir cuando

quien pretenda hacerlo no cuente realmente con otro medio de defensa judicial para proteger sus derechos fundamentales, o cuando, teniéndolo, éste no ofrece garantía de celeridad y eficacia para hacer que cese la violación, o para evitar un perjuicio irremediable.

- **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho². Su naturaleza y razón de ser yace en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara³, oportuna, suficiente⁴ y congruente⁵ con lo pedido⁶.

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 dispone que, por regla general, las peticiones deberán ser contestadas dentro de los 15 días siguientes a su recepción. En tratándose de documentos e información 10 días y en caso de consultas 30 días⁷, sin perjuicio de que la ley pueda exigir un término diferente para atender circunstancias específicas de cada caso concreto. De no ser posible la respuesta antes de que se cumpla con el plazo consagrado en el ordenamiento jurídico, se deberán explicar los motivos de la demora y señalar el término en el cual se procederá a resolver la cuestión, en franco respeto al *“principio de razonabilidad, a partir de la consideración de circunstancias como el grado de dificultad o complejidad de las pretensiones”*⁸.

Aunado a lo anterior, para lograr que materialmente la respuesta se adecue a las cargas enunciadas, es preciso *“el desarrollo de un proceso analítico por parte de la autoridad o del particular al cual se dirige la solicitud, en el que se realice una verificación de los hechos alegados por el peticionario frente al marco jurídico que regula el tema relacionado con la petición”*⁹, sin que ello implique que *“la decisión deba ser necesariamente favorable a sus intereses”*¹⁰; *“ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita”*¹¹. Igualmente, la solución que se adopte *“debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud”*¹².

² Sentencias T-377 de 2000, T-661 de 2010, T-880 de 2010, T-173 de 2013, T-556 de 2013, T-086 de 2015, T-332 de 2015; T - 487 de 2017 y C-951 de 2014.

³ Sentencia T-667 de 2011: “claro, lo que significa que los argumentos deben resultar comprensibles para el peticionario; e igualmente debe ser de (ii) fondo, lo cual implica que la autoridad a quien se dirige la solicitud, según su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado”.

⁴ Sentencia T-556 de 2013: “suficiente, como quiera que debe resolver materialmente la petición y satisfacer los requerimientos del solicitante, sin que por ello excluya la posibilidad de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario⁴; efectiva, si soluciona el caso que se plantea”.

⁵ Ibid.: “congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, lo que supone que la solución o respuesta verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se [descarte] la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta”.

⁶ Características reiteradas de manera uniforme y pacífica en la Sentencia T - 042 - 2023.

⁷ Al respecto, se debe tener en cuenta que la Ley 2207 de 2022 restableció los términos de respuesta que se habían ampliado a través del artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

⁸ Sentencia T-377 de 2000, SU-975 de 2003 y T-880 de 2010.

⁹ Sentencia T-395 de 2008.

¹⁰ Sentencias T-1104 de 2002, T - 867 de 2013, T - 044 de 2019 y T -230 de 2020.

¹¹ Sentencia T - 487 de 2017.

¹² Sentencia T - 618 de 2016. Sobre la carga de la notificación del derecho de petición también puede consultar entre otras, la Sentencia T - 149 del 2013.

Finalmente, “*si bien es cierto que cuando se afecta el derecho fundamental de petición, por regla general la decisión de los jueces consiste en ordenar que se dé respuesta de fondo a lo solicitado, sin incidir en el sentido de la decisión, existen casos en los que la vulneración del derecho de petición aparece, a la vez, la trasgresión o agravación de la afectación de otros derechos también fundamentales, (...). En estas circunstancias, la decisión del juez de tutela no puede limitarse a ordenar la respuesta a la petición, sino que debe tomar medidas concretas de protección que respeten, no obstante, la autonomía de las autoridades públicas en el ejercicio de sus competencias*”¹³.

- **CASO CONCRETO**

En esta oportunidad el accionante a través de su apoderada judicial acude al escenario constitucional con el propósito de obtener el amparo de su derecho fundamental de petición ante la respuesta dada por la accionada. Así las cosas, de primera mano es importante memorar que el amparo del derecho de petición e información no cuenta con mecanismos diferentes a la acción de tutela para obtener su protección, Así las cosas, se abre paso el análisis de fondo, por cuanto se encuentran reunidos los requisitos de subsidiaridad¹⁴ e inmediatez, éste último por acudirse al escenario constitucional dentro de un término razonable.

Ahora bien, como quiera que la presente acción constitucional se decide con “*las pruebas que obran en el expediente*”¹⁵, se tiene que, en efecto el accionante radicó su solicitud para deprecar: “*1. Que el BANCO BILBAO VIZACAYA ARGENTARIA – BBVA, se sirva de informar de manera clara, los motivos por los cuales existe un bloqueo en el sistema interno de la entidad, frente a la solicitud de productos crediticios a nombre del señor ADCEIT DURAN LIONIS. 2. Que sea levantado el bloqueo o el veto, que le fue asignado por el BANCO BILBAO VIZACAYA ARGENTARIA – BBVA, a fin de que el señor ADCEIT DURAN LIONIS, pueda acceder a los productos crediticios que ofrece la entidad*” -anexo digital 012 C.1-; y, si bien, la entidad bancaria accionada en la comunicación de fecha 27 de febrero de 2024 – Anexo digital 003 C.1-, expidió la respuesta referenciada con el serial 00382772, dirigida al señor Juan Pablo Calvo Herrera, dicho error de digitación no impide entender, tal y como lo manifestó la Superfinanciera, que el contenido de la respuesta haga referencia a los productos del promotor del amparo. Luego, dicha comunicación constituye la resolución al requerimiento elevado por el accionante.

Ahora bien, el BANCO BBVA respondió en los siguiente términos:

*“Nos dirigimos a usted en atención al Derecho de Petición, el día 26 de febrero de 2024, en nuestro Servicio de Atención al Cliente. En él, manifiesta su inconformidad frente a la negación cada vez que solicita una tarjeta de crédito, aunque tiene su cuenta pensional No.0013***0330 con la entidad.*

Una vez realizadas las respectivas verificaciones, le informamos que no podemos atender favorablemente su solicitud, y, aunque no presenta bloqueos de ninguna índole, pero en el momento no presenta pre aprobado para adquirir productos.

¹³ Sentencia T – 165 de 2017.

¹⁴ Sentencia T -045 de 2023: “*la razón es que no existe un medio judicial idóneo distinto a la tutela*” y sentencia T 2023 de 2020: “*el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición*”, entre otras.

¹⁵ Sentencia T - 014 de 2019.

Por lo anterior, Las entidades financieras tenemos la obligación de evaluar diversos factores en la apertura de cualquier producto financiero, como son el riesgo legal, el riesgo reputacional, el riesgo de crédito y las reglas generales sobre conocimiento del cliente. Evaluamos todos estos aspectos de forma conjunta para aprobar o denegar la apertura de una cuenta.”

En este orden de ideas, se tiene que, la mención de la cuenta pensional terminada en 0330 relacionada en los hechos del derecho de petición permite concluir que, en efecto, lo informado por el BBVA fue frente al requerimiento del accionante. A su vez, la entidad bancaria indicó que *“no presenta bloqueos de ninguna índole”* y que en virtud de la normativa que les rige, tiene la obligación de evaluar diversos factores en la apertura de cualquier producto financiero, como son, el riesgo legal, el riesgo reputacional, el riesgo de crédito y las reglas generales sobre conocimiento del cliente.

Así las cosas, se tiene que la respuesta brindada por la pasiva se ajusta a los cánones jurisprudenciales sobre el tema, esto es, clara, precisa, de fondo y suficiente, pues se pronunció de manera íntegra y expresa frente a lo deprecado en el derecho de petición, sin que el hecho de una respuesta adversa implique vulneración del derecho fundamental porque en los términos de la sentencia T-051 de 2023 *“... la satisfacción del derecho de petición no depende de la respuesta favorable a lo solicitado, por lo que hay contestación incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. De ahí que se diferencie el derecho de petición del “derecho a lo pedido”, que se usa para destacar que “el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal”.*

Sin más consideraciones, el **JUZGADO DIECINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la protección al derecho fundamental de petición invocado por el señor **ADCEIT DURÁN LIONIS**, en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA “BBVA COLOMBIA”**, de conformidad a las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: DESVINCULAR del presente trámite de tutela a la **CIFIN, EXPERIAN COLOMBIA S.A, LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** y al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERA DEL BBVA**.

TERCERO: En firme esta providencia envíese la actuación a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

CUARTO: Notifíquese esta providencia a las partes y entidades vinculadas, por el medio más expedito.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

JOSE FERNANDO ORTIZ REMOLINA
JUEZ.

Firmado Por:
Jose Fernando Ortiz Remolina
Juez
Juzgado Municipal
Civil 019
Bucaramanga - Santander

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **f6acd6098079dd29ddfd2751c26f7d91b04aef7d0ca70d6f679b352fc8c36653**

Documento generado en 12/04/2024 04:34:23 p. m.

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://capacitacion.ramajudicial.gov.co:9443/FirmaElectronica>