



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

SENTENCIA DE TUTELA

Bucaramanga, dieciséis (16) de Agosto de dos mil veintidós (2022).

Procede el despacho a proferir sentencia dentro del presente asunto, a términos del Artículo 22 del Decreto 2591 de 1991, previo los siguientes,

I. ANTECEDENTES

RUBY CRUZ VESGA, formuló acción de tutela en nombre propio, por considerar que las accionadas han vulnerado sus derechos fundamentales, con base en los hechos que a continuación se sintetizan:

- Señala que el 24 de Mayo del año que avanza, envió vía electrónica un derecho de petición al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO de ese mismo banco, el cual dirigió a la señora Graciela Carreño Reyes funcionaria de esa entidad bancaria a la dirección: Graciela.carreño@bbva.com y al correo: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
- Dice que del correo Graciela.carreño@bbva.com, le respondieron que debía enviar el derecho de petición al correo: mariaalejandra.cardenas@bbva.com, al cual lo remitió y le dieron acuse de recibido. Comenta que también posee el acuse de recibido de parte del correo: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
- Sostiene que en el derecho de petición solicitó el reembolso de una suma de dinero por un contracargo que le fue debitado de su cuenta de ahorros, pero hasta la fecha de presentación de la tutela no ha tenido respuesta ni del Banco, ni de la oficina del Defensor del Consumidor de esa entidad financiera.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Aduce la parte actora, que las entidades accionadas se encuentran vulnerando su derecho fundamental de petición, por lo que solicita que se le tutele y se les ordene que en un término de 48 horas resuelvan de fondo su petición del 24 de Mayo hogaño, vía correo electrónico o a través del medio que se considere pertinente.

III. ACTUACION PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida con providencia del 1 de Agosto de 2022, en la cual se dispuso notificar tanto al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA y al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO de esa misma entidad financiera, para que se pronunciaran acerca de cada uno de los hechos referidos en el escrito constitucional.

IV. CONTESTACION A LA TUTELA

- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA**

Dice que revisadas las bases de datos de quejas y reclamos, efectivamente encontró que la accionante radicó un derecho de petición tendiente a obtener información relacionada con la devolución de la suma de \$1.156.893.24 pesos, correspondiente a un cargo en contra, el cual asegura haber contestado el 8 de Agosto de 2022, de forma clara, precisa y congruente, respuesta que notificó debidamente a la petente al correo electrónico registrado en la solicitud, motivo por el cual pide desestimar las pretensiones como quiera que se estructura la figura de hecho superado.

- **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE BBVA COLOMBIA S.A.**

Por conducto de **GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNANDEZ** - Defensor del Consumidor del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA, en escrito que remitió al correo electrónico oficial del juzgado el 2 de Agosto de los corrientes, sostiene que esa entidad busca solucionar los conflictos que se presentan entre el banco BBVA y los consumidores o usuarios financieros, por lo que en si no presta un servicio público.

Refiere que a la queja que presentó la petente ante esa Defensoría se le dio el procedimiento establecido en el Art. 2.34.2.1.5 del decreto único para el sector

financiero, asegurador y del mercado de valores, por lo que efectuó el requerimiento respectivo al BBVA para que se pronunciara sobre los hechos planteados en la reclamación y aportara la documentación pertinente y que ello fue puesto en conocimiento de la accionante mediante comunicación que se le envió el 26 de Mayo de 2022.

Comenta que revisada y analizada la respuesta que dio el banco BBVA el 1 de Julio del año que cursa y por considerar que era insuficiente teniendo en cuenta los hechos descritos por la accionante, le hizo un segundo requerimiento el 5 de Julio del presente año, con miras a que aportara información completa y detallada frente a los hechos descritos por la actora, mismo que pese a que fue atendido, nuevamente esa Defensoría consideró que no contestó de fondo los requerimientos planteados por la actora y por ello se hizo necesario requerir a la entidad financiera encartada los días 17 y 28 de Julio de los cursantes, a fin de que contestara de forma completa las solicitudes de información adicional que se le realizaron, sin tener respuesta hasta la fecha.

Argumenta que como hasta la fecha esa Defensoría no cuenta con una respuesta completa por parte del BBVA para contestar de fondo lo reclamación de la accionante, le remitió una nueva comunicación el 2 de Agosto hogaño, con el fin de obtener una respuesta de manera inmediata.

Asegura que esa Defensoría para poder resolver el derecho de petición presentado por la señora CRUZ VESGA, necesita que el BBVA le remita la información necesaria, ya que esa entidad es un ente externo e independiente que no tiene acceso al manejo de productos o información de los consumidores financieros y no hace parte de la relación contractual surgida entre la petente y el Banco demandado, por lo que solicita denegar el amparo frente a esa Defensoría, en la medida que no ha vulnerado ningún derecho fundamental.

V. CONSIDERACIONES

1. De la competencia

Es competente este despacho judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia con fundamento en el Artículo 86 de la C. P., en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. De la legitimación y procedencia de la acción de tutela

2.1. Legitimación por activa

Determina el Artículo 86 de la Constitución Política que la acción de tutela es un mecanismo de defensa al que puede acudir cualquier persona a fin de reclamar la

protección de sus derechos fundamentales. En esta ocasión la señora RUBY CRUZ VESGA solicita se ampare su prerrogativa constitucional de petición, por tanto, se encuentra legitimada para interponer el presente amparo constitucional.

2.2. Legitimación por pasiva

El BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA es una sociedad comercial anónima, de carácter privado, sometido al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, que presta servicios y productos bancarios y financieros, y por ende un servicio público, con el cual la accionante se encuentra en un estado de indefensión y puede amenazar o vulnerar sus derechos fundamentales, por lo tanto, de conformidad con el Artículo 42 del Decreto 2591 y la Corte Constitucional, se encuentra legitimado como parte pasiva, al imputarle responsabilidad en la presunta vulneración del derecho fundamental que invoca la actora, al haber sido ante él que presentó el derecho de petición que sostiene no ha sido resuelto.

3. Problema Jurídico

¿Se configura determinar, si se estructura la carencia actual de objeto de la presente acción por hecho superado, o si la parte accionada vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante?

4. Marco Jurisprudencial

4.1. Del derecho fundamental de petición.

El Art. 23 de la C. N. establece: *"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"*.

En consecuencia, previa la presentación de una petición ante cualquier autoridad, en el evento en que ésta no responda o resuelva, el peticionario puede, por medio de la acción de tutela, lograr que el funcionario cumpla con su deber de responder. El Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, modificado por el Artículo 1° de la Ley 1775 de 2015, señala que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince días siguientes a la fecha de su recibo y que cuando no fuere posible resolver o contestar dentro de dicho plazo, se deberá informar ello al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que emitirá la respuesta.

De igual manera, el Artículo 21 ibídem preceptúa que si la autoridad a quien se

dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado, remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Así mismo, advierte que los términos para decidir sobre la solicitud remitida se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Respecto al derecho de petición la jurisprudencia nacional ha señalado:

“(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario.

*Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta **es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario;** es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[4] (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta-.*

(...)

En conclusión, puede decirse que el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos. Faltar a alguna de estas características se traduce entonces en la vulneración del derecho de petición.”¹ (Subraya y negrilla fuera de texto).

Es así como en este mismo sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-044 de 2019, dijo:

*“(...) Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. **De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello.** Así las cosas se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del “el derecho a lo pedido”, que se emplea con el fin de 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.(...)”. (Subraya y negrilla fuera de texto).*

De igual manera, la Corte Constitucional ha decantado jurisprudencialmente los elementos del derecho de petición, mismos que enuncia en sentencia T -146 de 2012, en los siguientes términos:

¹ Corte Constitucional Sentencia T- Sentencia T-587 del 27 de julio de 2006, M.P. JAIME ARAÚJO RENTERÍA.

“(...) 2.2.3. Derecho de petición, reiteración de jurisprudencia

El artículo 23 de la Carta establece: “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.”.

En repetidas ocasiones, la Corte Constitucional ha estudiado el contenido, ejercicio y alcance del derecho fundamental de petición. De este modo, ha concluido que el mismo constituye una herramienta determinante para la protección de otras prerrogativas constitucionales como son el derecho a la información, el acceso a documentos públicos, la libertad de expresión y el ejercicio de la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que los afectan.

En este sentido, en Sentencia T-12 de 1992,[20] la Corte señaló que el derecho de petición es “(...) uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política)”.

Ahora bien, en cuanto al contenido de esta garantía, entiende esta Corporación que:

“(...) el ejercicio de derecho de petición comienza con la posibilidad de dirigirse respetuosamente a las autoridades, tal y como lo señala el primer enunciado normativo del artículo 23 cuando señala que ‘Todo (sic) persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general (...)’.

Esta solicitud desencadena la actuación correspondiente, esto es, que dentro de un término razonable, se profiera una decisión de fondo, el cual constituye un segundo elemento integrado a la noción del derecho que el artículo 23 superior recoge- “y a obtener pronta resolución”-.

Además, como tercer enunciado, encontramos el segundo párrafo de la disposición constitucional que señala que la ley “podrá reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Es decir, la reglamentación de estos tres elementos identifican e individualizan el derecho fundamental.”

Por otra parte, como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, esta Corporación sintetizó las reglas para su protección, en los siguientes términos:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte que, se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión. [23] Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: “(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación – circunstancia (i)-; o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii).”

En lo que tiene que ver con la segunda circunstancia, referente a la falta de respuesta por parte de la entidad, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que

el derecho de petición supone un resultado, que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición.

Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, "(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional."

4.2. Hecho superado por carencia actual del objeto.

El Artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 establece que *"Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y costas, si fueren procedentes"*.

No obstante que, la norma solo trata de resolución administrativa o judicial que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, considera este Despacho que la preceptiva legal es aplicable por analogía, a todos los casos en que haya cesación de la acción que dio origen a la tutela. En otros términos, siempre que hayan desaparecido los motivos que dieron origen a la acción de tutela, el Juez debe pronunciarse concediendo la tutela en relación con los perjuicios y costas y negando la tutela respecto del objeto principal, esto por cuanto el mismo ha desaparecido. En la eventualidad de que no proceda la indemnización y el pago de costas y cese la actuación impugnada, el juez debe negar el amparo. Así lo tiene precisado la jurisprudencia de la Corte Constitucional (Sentencia T-368 de agosto 24 de 1995).

Igualmente, sobre la figura del hecho superado, ampliamente reiterada por la Corte Constitucional, se refiere a la cesación de vulneración o amenaza del derecho fundamental cuya protección se invoca a través de la acción de tutela. Dice la jurisprudencia constitucional (Sentencia T- 005/2012 del 16 de enero de 2012 MP Nilson Pinilla Pinilla):

"...Sin embargo, como ha indicado la Corte Constitucional en un número amplio de fallos recientes, existen eventos en los que el amparo solicitado se torna innecesario debido a que la amenaza, la omisión o el hecho generador de la acción, desaparece en el transcurso de ésta y ya no procede ordenar que se realice algo que ya ha sido efectuado.

Al respecto, en fallo T-308 de abril 11 de 2003, M. P. Rodrigo Escobar Gil, esta corporación explicó que cuando se presentan los supuestos arriba referidos, "la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto

resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto”.

Acorde el referido artículo 86 superior, la Corte ha indicado que la acción de tutela, por regla general, tiene un carácter eminentemente preventivo y no indemnizatorio como quiera que su finalidad constitucional se encamina a evitar que se concrete el peligro o la violación que conculque un derecho fundamental, mediante la protección inmediata.

En aquellas situaciones en las cuales el daño se consumó, o cuando la presunta vulneración o riesgo fue superado con la satisfacción o salvaguarda de las garantías invocadas, se presenta una sustracción de materia o carencia de objeto, donde ya no tendría razón ni sentido que el juez impartiese las órdenes pretendidas, en caso de concluir que la acción prosperaba.

La jurisprudencia de esta corporación ha precisado que la sustracción de materia por carencia de objeto, que conlleva que las órdenes sean inocuas, no deja sin embargo de tener diferenciación según el momento en el cual se satisface o conculca definitivamente un derecho.

Así, cuando se constata que al momento de la interposición de la acción el daño estaba consumado o satisfecho el derecho, aquélla se torna improcedente, habida cuenta que su finalidad es preventiva y no indemnizatoria, correspondiendo al juez realizar un análisis en el que se constate la definitiva afectación al derecho y, en caso tal, declarar la improcedencia de la acción de tutela.

Si la satisfacción o el menoscabo se presentan durante el trámite de las instancias o en sede de revisión, surge la carencia actual de objeto, que hace ineficaz la tutela, al existir un hecho superado si se restableció la garantía invocada, o un daño consumado al no quedar opción de restablecimiento o defensa. Empero, aunque en aquellas situaciones no es factible emitir una orden de protección, el juez debe declarar la carencia actual de objeto por daño consumado y ordenar lo que aún fuere pertinente, en el caso concreto” (Subrayado y negrilla fuera del texto)

5. Del Caso en concreto

Antes de descender al caso en concreto, ha de indicarse que la señora RUBY CRUZ VESGA, se encuentra plenamente legitimada para promover la acción de tutela de marras, pues para esta instancia es una persona natural que tiene capacidad para promover su propia defensa y fue quien incoó la petición ante las entidades accionadas.

Continuando con el derrotero propuesto, refiere la actora en el libelo constitucional, que el 24 de Mayo de 2022, presentó vía correo electrónico un derecho de petición ante el Banco BBVA y la Defensoría del Consumidor Financiero de esa misma entidad financiera, pues bien al respecto se observa del acervo probatorio, que es cierto que se incoó dicha solicitud ante la entidad bancaria en mención, como quiera que junto al escrito de demanda, se allegó copia de la mentada petición, a la par de un acuse de recibido de fecha 25 de

Mayo de 2022, proveniente del correo: mariaalejandra.cardenas@bbva.com esto es, una funcionaria del Banco BBVA, en el que se confirma la recepción del derecho de petición que remitió la señora CRUZ VESGA el 24 del mismo mes y año, versión que no fue desvirtuada por la entidad encartada, sino que por el contrario, confirmó en el documento que allegó pronunciándose sobre la presente acción, en el cual reconoció haber recibido la solicitud de reembolso de un dinero por parte de la petente.

De otro lado, también es un hecho que la petición le fue enviada el 05 de julio de 2022, vía correo electrónico a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco BBVA, pues da cuenta de ello no solo el acuse de recibido que arrimó la actora adjunto con la demanda de tutela, sino también lo manifestado por la misma Defensoría en cita en el escrito mediante el cual le dio respuesta a la presente acción, advirtiendo que esta instancia tomará para todos los efectos la fecha en mención y no la descrita por la peticionaria en el libelo, ya que no existe prueba alguna que la solicitud hubiese sido impetrada en el mes de mayo del presente año.

Teniendo claridad acerca de la radicación del derecho de petición impetrado, y que la fecha en que ello ocurrió es el 24 de Mayo del año que corre, ante la entidad bancaria accionada, conforme a la prueba documental arrimada por la peticionaria y que reposa en el Archivo PDF No. 001 del plenario, sobre el particular y previo al estudio referente a la existencia o no de conculcación, es necesario analizar lo concerniente al término para contestar la solicitud incoada por la parte actora, frente al cual esta instancia encuentra que es de 15 días hábiles, de acuerdo con lo establecido en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, por lo que habiéndose incoado la petición como se dijo, el 24 de Mayo de 2022, se tiene entonces como termino para dar respuesta el 15 de Junio último, por ende al producirse la respuesta al mismo sólo hasta el 8 de Agosto según lo dio a conocer el Banco encartado, es claro que para el momento en que se incoó la acción, el derecho fundamental de petición de la señora CRUZ VESGA, sí se encontraba siendo vulnerado por la aquí pasiva.

De otro lado, encuentra igualmente esta instancia, que el término para contestar por parte del Defensor del Consumidor Financiero del BBVA Colombia, también se encuentra vencido, si en cuenta se tiene que los quince días que cuenta para expedir una contestación a la solicitud, partiendo su contabilización al día siguiente de la presentación del escrito, esto es, del 05 de julio de 2022, vencieron el 27 de julio de 2022, siendo así al momento de presentar la presente acción, inclusive a la fecha de esta decisión se encuentra conculcado el derecho fundamental que se persigue se proteja, por cuanto no existe respuesta concreta a lo requerido, conforme se expondrá en párrafos siguientes.

Ahora bien, debe señalarse que durante el trámite correspondiente a esta acción constitucional, la parte accionada y en concreto el banco BBVA, contestó el escrito tutelar indicando que el pasado 8 de Agosto brindó a la actora una respuesta a la petición fechada el 24 de Mayo hogaño, respondiéndolo de forma clara, precisa y congruente, aduciendo además haberle remitido la respuesta al correo electrónico que ésta informó o relacionó en la solicitud.

Pues bien, analizando el documento que se le envió a la petente como respuesta al derecho de petición por parte del banco BBVA, se observa que en él puntualmente se le deja saber a la señora CRUZ VESGA que el día 2 de Agosto del año que corre, procedió a hacerle la devolución o el reembolso de la suma de (\$1.156.893.24) pesos, que pidió en la solicitud que efectuó, lo cual realizó a través de un abono o consignación a su cuenta corriente No. 0013****6633, que era básicamente lo que ésta buscaba y sobre lo que puntualmente basaba su petición.

Conforme a lo expuesto, el despacho en aras de corroborar lo manifestado por la entidad financiera encartada, procedió a comunicarse con la petente para determinar si era cierto o no que recibió el documento por medio del cual el BBVA le dejaba saber que efectuó la devolución del \$1.156.893.24, así como para que informara si en su cuenta evidenció el abono o la consignación de la suma en referencia que dice haber hecho el banco, ambos cuestionamientos que respondió de forma positiva, advirtiéndole que al revisar el saldo de su cuenta comprobó que sí se hizo por parte del BBVA la consignación o el depósito del valor indicado en precedencia, lo cual implica que a estas alturas ya tiene en su poder el dinero que solicitó le fuese devuelto.

De lo anteriormente esbozado se evidencia, que en el caso en estudio, se presenta la figura que la doctrina constitucional ha denominado “hecho superado”, es decir, que al desaparecer los supuestos de hecho o circunstancias en virtud de las cuales se presentó la acción, el papel de protección de la tutela corre la misma suerte, careciendo de objeto la misma, ello partiendo de la circunstancia cierta que conforme se anotó en precedencia, existía vulneración de derecho fundamental al momento en que fue presentada la acción, pero ello se superó en el trámite de la misma, por lo que no hay lugar a tomar medida alguna de protección frente al derecho fundamental que se perseguía se tutelara, por lo que será del caso declarar la configuración de hecho superado y así se anunciará en la parte resolutive de esta providencia, pues se reitera ya se dio respuesta al derecho de petición incoado y la contestación expedida fue debidamente notificada a la parte actora, conforme se expuso, pero ello tan solo es predicable respecto de la entidad financiera accionada, es decir Banco BBVA Colombia S.A..

Ahora bien, en lo que respecta a la Defensoría del Consumidor Financiero del Banco BBVA también accionada, ha de decirse que no se puede llegar a la misma conclusión, puesto que como se adujo en párrafos precedentes, el término para

dar respuesta al derecho de petición ya se encuentra vencido, sin que obre dentro del expediente una contestación a la petición a ella elevada, advirtiéndole que no debe corresponder a una respuesta positiva frente a las pretensiones del petente, solo se requiere que se expida una contestación o en su defecto se informe si tiene competencia para dar resolución a lo pedido, en caso negativo deberá proceder a remitirlo a quien corresponda, pero no se evidencia conducta alguna que establezca que se haya procedido conforme lo expuesto, razón por la cual se accederá a la pretensión de tutela, pero tan solo en lo que corresponde a la Defensoría en mención, pues se reitera en lo referente a la entidad financiera BBVA Colombia S.A. se configura un hecho superado, según se expuso en líneas que preceden.

En consecuencia, de lo expuesto en párrafo precedente, será del caso tutelar el derecho fundamental de petición de la actora respecto del Defensor del Consumidor Financiera del BBVA, para que esa entidad en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción de la notificación de la presente decisión, proceda a dar respuesta, clara, concreta y de fondo a la solicitud elevada por la accionante el 05 de julio de 2022, con número de radicación B09011422.

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA DE OBJETO en la presente acción de tutela instaurada por **RUBY CRUZ VESGA** contra el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.- BBVA** en virtud de configurarse hecho superado según lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de la accionante **RUBY CRUZ VESGA** identificada con c. c. No.63.308.413 tan solo en lo que respecta a la accionada **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BBVA COLOMBIA S.A.**

TERCERO: En consecuencia, se **ORDENA** al **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL BBVA COLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión, si aún no lo hubiere hecho, de respuesta clara, concreta y de fondo a la petición elevada **RUBY CRUZ VESGA** identificada con c. c. No.63.308.413, ante esa entidad, el pasado el 05 de julio de 2022, con número de radicación B09011422, debiendo notificar la contestación en mención dentro del término ya expuesto, en la dirección de notificaciones descrita por la petente en su solicitud,

tomando para todos los efectos los parámetros expuestos en los considerandos de esta decisión.

CUARTO: Notifíquese esta providencia en la forma prevista en los Arts. 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:
Julian Ernesto Campos Duarte
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 024
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: **2f38011120db52304671aa269f262b4f3fa258039af063b74a02fc97f78d7d00**

Documento generado en 16/08/2022 06:57:09 PM

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