



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

D.E.I.P., de Barranquilla, veinticuatro (24) de marzo dos mil veintidós (2.022).

PROCESO	ACCIÓN DE TUTELA.
RADICACION	080014189002-2022-00083-01. S.I.-Interno: 2022-00022-L.
ACCIONANTE	AURORA CECILIA LOBO PEREZ quien actúa en nombre propio.
ACCIONADO	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.
DERECHO(S) FUNDAMENTAL(ES) INVOCADO(S)	PETICIÓN.

I.- OBJETO.

Procede el Juzgado a resolver la *impugnación* presentada por la parte accionante contra el fallo de tutela de fecha **14 de febrero de 2022** proferido por el **JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA – LOCALIDAD SUR ORIENTE**, dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana **AURORA CECILIA LOBO PEREZ** quien actúa en nombre propio contra del establecimiento financiero **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, a fin de que se le ampare su derecho fundamental de petición. -

II. ANTECEDENTES.

La accionante **AURORA CECILIA LOBO PEREZ** invocó el amparo constitucional de la referencia. Argumentando que contrajo con el BANCO BBVA dos (2) créditos hipotecarios, uno por remodelación y el otro por hipoteca abierta por uno de los apartamentos. Que debido a la pandemia dejó de pagar las cuotas que venía pagando porque no había trabajo.

En atención a dicha situación, se acercó al **BBVA** y en el mes de septiembre del año 2021 hizo unos acuerdos con el establecimiento financiero accionado, haciendo un préstamo para ponerse al día con las cuotas en mora. Durante la celebración del precitado acuerdo, funcionarios de dicha entidad le manifestaron que respecto de las tarjetas de crédito que tenía con dicha entidad financiera, podía hacer un acuerdo independientemente ya que no hacen parte del crédito hipotecario.



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

Esgrime que, el acuerdo de los créditos hipotecarios le fue bloqueado por parte del establecimiento financiero, por cuanto no había cancelado las tarjetas de crédito. Sostiene que, no le ha sido posible cancelar las cuotas de los créditos hipotecarios con ocasión al bloqueo que le tienen y que le están causando un perjuicio irremediable, porque lo que aducen es que si no cancela las tarjetas no le van a desbloquear el crédito, cuando esto es algo totalmente independiente al crédito hipotecario. Asegura en estar interesada en cumplir con lo pactado en el acuerdo de pago firmado el día 22 de septiembre de 2021 en la sucursal de BBVA de la calle 43 con carrera 45.

Expone que, a través de varios derechos de petición ha solicitado amablemente que me desbloqueen el acuerdo para seguir cumpliendo con el pago acordado, no habiendo recibido respuesta de fondo cuando les ha preguntado por qué le bloquearon dicho acuerdo si las tarjetas de crédito no tienen nada que ver con estos créditos. Arguye que, en los diferentes derechos de petición las respuestas que me han dado es que le bloquearon porque no he cumplido con el pago de las tarjetas de crédito, y debido a esto le enviaron los créditos a la gestión integral cooperativa para cobro jurídico cuando está cumpliendo con lo pactado en dicho acuerdo, debido a estos hechos, estima que le han causado graves perjuicios económicos que han afectado el mínimo vital. Sostiene que, no le han resuelto de fondo la solicitud que he hecho con respecto a las tarjetas de créditos y a los créditos hipotecario.

III.- ACTUACIÓN DE PRIMERA INSTANCIA.

Cumplido el trámite de rigor concerniente a la admisión de la acción de tutela mediante proveído calendado **01 de febrero de 2022**, se ordenó la notificación de la presente acción constitucional al establecimiento financiero **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**

• INFORME RENDIDO POR BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

Hernando Blanco García en su calidad de apoderado especial con facultades de representación del Establecimiento Financiero **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, en escrito calendado 02 de febrero de 2022 rindió el informe pedido. Solicitó la improcedencia del amparo por haberse configurado un hecho superado.

Resalta que, en las peticiones la actora lo que ha dicho es que tiene voluntad y ánimo de pagar y que le desbloqueen su crédito, aunado a una narrativa, pero sin pedir nada. Sin embargo, en la demanda de tutela pide algo exótico, que no había pedido en sus derechos de petición y que por lo



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

mismo es improcedente. Solicita la hoy actora en el libelo tutelar que: “se sirva oficiar al BANCO BBVA para que se le expida copia de los créditos hipotecarios para demostrar que las tarjetas de créditos no hacen parte de estos créditos y así se me puedan establecer mis derechos al pago puntual de mis cuotas pactadas con dicha entidad bancaria.”

Señala que en cuanto a las pretensiones elevadas por la actora en el libelo tutelar, que la primera es que no hay un derecho de petición en el que pida copia de “los créditos” puesto que tales copias no las había pedido, de modo que no puede pedir en tutela que el Banco remita al señor Juez unas copias que antes no había deprecado vía derecho de petición, quedando evidente el desatino del demandante; lo segundo y no menos importante, es que no hay forma de entender a qué se refiere con la supuesta “copia de los créditos”, puesto que el crédito es un hecho intangible, en tanto que es un préstamo de dinero y ese préstamo se hizo y se perfeccionó con la entrega del dinero al deudor; ósea, se trata de un hecho, no de un papel.

Que, en relación con el desbloqueo solicitado, la entidad del sector financiero emitió respuesta, en enero de 2022 y él mismo petente la aportó, en la que se le informa y responde de fondo: “Una vez realizadas las validaciones respectivas, encontramos que la casa de cobranzas asignada se comunicó con el responsable del pago de la obligación, informando sobre los descuentos vigentes del pago total, a lo cual manifiesta no contar con los recursos en estos momentos. De acuerdo a lo anterior, no es posible generar el desbloqueo de la obligación en mención, hasta que no se genere un acuerdo de pago, por lo tanto, le sugerimos de manera cordial comunicarse con la casa de cobranza, en la que los asesores especializados podrán informarle de manera detallada el estado de sus productos y las opciones de normalización a las que puede acceder, las que serán ingresadas al proceso de evaluación de riesgo correspondiente, definiendo su viabilidad.”

IV. DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El A-quo, mediante sentencia de fecha 14 de febrero de 2022 concedió el amparo constitucional solicitado. Estimó el fallador de primera instancia que:

“Revisadas las documentales allegadas al expediente se puede observar que el ente accionado en su informe frente a los hechos y pretensiones de la tutela, señaló que dio respuesta a la petición de la actora en enero de 2022, citando un aparte de la misma.

Una vez revisados los archivos adjuntos a dicho informe se pudo establecer que no obra la respuesta al derecho de petición realizado por la accionante, y que dice el actor, respondió en enero de 2022.



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

En las pruebas allegadas solo aparece el certificado de existencia y representación legal del BANCO BBVA. Por lo tanto, este Juzgado no tiene certeza del contenido de la respuesta dada a dicha petición y mucho menos de su notificación en debida forma a la accionante, por lo que se concluye, que el perjuicio, daño o afectación del derecho fundamental de petición invocado por el accionante AURORA CECILIA LOBO PEREZ identificado con cedula de ciudadanía número 36552969, no se ha superado...”

V. IMPUGNACIÓN Y SUS FUNDAMENTOS

La parte accionada, en escrito calendado 21 de febrero de 2022 impugnó el fallo de tutela precitado. En lo concerniente al derecho de petición propuesto como conculcado por el establecimiento financiero accionado, expuso que:

“a.- El cliente sólo aportó un derecho de petición ratificando una voluntad de renegociar fechado 20 de diciembre de 2021 y otro solicitando un desbloqueo y de ambos ya se dio respuesta, que fue aportada al proceso por el mismo actor, quien además de enunciarla en las pruebas de su demanda, la aportó y es la página 5 y 6 del documento PDF que contiene el escrito introductorio que el propio Juzgado remitió en el traslado.

b.- NO EXISTE otra petición y menos aún alguna en la que el cliente haya pedido copias de “los créditos”, pues ello fue algo que el cliente pidió en tutela pero no vía derecho de petición, por manera que no podía implorarse en tutela que el Banco remita al señor Juez unas copias que antes el accionante jamás había deprecado vía derecho de petición, quedando evidente el desatino del demandante y que ahora también es un yerro protuberante de la sentencia, porque no se podía, en el fallo de primer grado, ordenar que se responda algo que no le fue pedido al Banco vía derecho de petición. En otras palabras, el Banco no está en mora de contestar nada respecto de copia de créditos, porque NO EXISTE EN EL PLENARIO una petición, ni un documento, que tenga constancia de radicado en BBVA en el que se hubiera pedido esto, tal como se dijo al momento de contestar la demanda, por manera que la sentencia se equivoca por completo, en tanto que no hay un escrito contentivo de una petición de ese linaje y, obviamente, sino hay petición”

VI. PARA RESOLVER, SE CONSIDERA:

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, y reglamentada por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

1382 de 2000, es un mecanismo procesal complementario, específico y directo con el que cuentan los coasociados para la pronta y eficaz protección judicial de los derechos constitucionales fundamentales que en una determinada situación jurídica se vean seriamente amenazados o vulnerados. -

Es un medio específico, porque se contrae a la protección inmediata de tales derechos cuando quiera que éstos se vean afectados de modo actual e inminente. Es suplementario, porque su procedencia está supeditada a que no exista otro mecanismo legal con el cual se pueda conjurar esa amenaza o, existiendo, la inminencia del daño no permite mecanismo distinto a dicha acción por evidenciarse que de no actuarse con inmediatez, aquél se tornaría irreparable, es decir, la acción de tutela es una herramienta *supra legal*, que ha sido instituida para dar solución eficiente a situaciones de hecho generadas por acciones u omisiones de las autoridades públicas o particulares, en los casos expresamente señalados.-

Constatado el material probatorio obrante en el expediente tutelar, esta operadora judicial observa que la ciudadana **AURORA CECILIA LOBO PEREZ**, actuando en nombre propio, presentó sendos derechos de petición calendados:

(i) **16 de noviembre de 2021**, en el cual solicitó:

Yo, AURORA CECILIA LOBO PEREZ, Me he acercado varias veces a pagar mis cuotas acordadas en el acuerdo de pago firmado con ustedes el día 22/09/2021 y no me ha sido posible cancelar dichas cuotas, porque si no estoy bloqueada, mis cuotas están por valores diferentes a lo acordado en el acuerdo de pago.

Con esta es la segunda comunicación que hago al respecto, la vez anterior lo hice por correo electrónico, al ver que no he tenido respuesta, lo hago en forma física con la presente comunicación.

Estoy interesada a cumplir con lo pactado en el acuerdo de pago firmado el día 22/09/2021. La sucursal del BBVA de la calle 43 con carrera 45, es testigo que me he acercado a cancelar mis cuotas pactadas en dicho acuerdo en distintas oportunidades en ellos meses de octubre y noviembre de 2021.

La mayoría de empleados y funcionarios de esta sucursal del BBVA me conocen y son testigos que me he acercado a cancelar mis cuotas acordadas.

Solicito se me desbloquen las cuentas y pongan los valores acordados en el acuerdo de pago firmado el día 22/09/2021.



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

(ii) **20 de diciembre de 2021**, en el cual peticionó:

Por ello, apelando a su comprensión quiero comprometerme formalmente a realizar los pagos de las tres tarjetas de crédito de la siguiente manera, cancelar la totalidad de las tarjetas de crédito siempre y cuando me hagan unos descuentos moderados o en su defecto cancelar la mitad de la deuda de las tarjetas para lo cual como lo manifesté tengo capacidad de pago, atendiendo que me han manifestado que ha pasado a cobro jurídico el crédito hipotecario juntamente por el incumplimiento del pago o del acuerdo de las tarjetas de crédito, pero es de recordarle que dentro de las cláusulas del contrato hipotecario no aparecen incluidas dichas tarjetas, y debido a esto es donde se me amenaza de iniciar un proceso en contra de mis apartamentos, por ello le hago una propuesta de pago de la totalidad de las tarjetas de crédito y se desbloquee el acuerdo del crédito hipotecario.

Le agradezco su atención a la presente, quedando pendiente de su aprobación y de seguir el procedimiento que usted considere pertinente.

Por su parte, el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, conforme al material probatorio aportado por la tutelante, dio respuesta de fondo a la petición anteriormente invocada por la hoy actora, informando que:

Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición el 20 de diciembre de 2021 a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, mediante el cual solicita el desbloqueo del crédito hipotecario N°001306****0912, a continuación nos permitimos ofrecer respuesta a su requerimiento.

Una vez realizadas las validaciones respectivas, encontramos que la casa de cobranzas asignada se comunicó con el responsable del pago de la obligación, informando sobre los descuentos vigentes del pago total, a lo cual manifiesta no contar con los recursos en estos momentos.

De acuerdo a lo anterior, no es posible generar el desbloqueo de la obligación en mención, hasta que no se genere un acuerdo de pago, por lo tanto, le sugerimos de manera cordial comunicarse con la casa de cobranza, en la que los asesores especializados podrán informarle de manera detallada el estado de sus productos y las opciones de normalización a las que puede acceder, las que serán ingresadas al proceso de evaluación de riesgo correspondiente, definiendo su viabilidad. A continuación relacionamos los datos de contacto:

Casa de Cobranza: GESTIÓN INTEGRAL CORPORATIVA - GIC LTDA.

Dirección: Barranquilla Carrera 53 N°68B-56 Piso 2 Oficina 232 Centro Comercial Gran Centro

Teléfono: (5)3850797 ext. 920- (5)3690021 - 3126363997

Correo electrónico: osanchez@gic.com.co

Carrera 44 No. 38 - 11 Piso 4° Edificio Banco Popular.
Tel. **3703373** www.ramajudicial.gov.co
Correo Electrónico: **ccto16ba@cendoj.ramajudicial.gov.co**
Barranquilla – Atlántico. Colombia.





T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

Evidenciado el expediente y de los hechos narrados por los sujetos procesales intervinientes se percibe efectivamente por esta agencia judicial que la vulneración al derecho de petición alegada por la tutelante se encuentra superada, generando que cualquier pronunciamiento carezca, a la fecha, de objeto, debiendo declararse que operó el fenómeno de la sustracción de materia. Al respecto la Corte Constitucional ha dicho que:

“El objetivo de la acción de tutela, conforme al artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, al Decreto 2591 de 1.991 y a la doctrina constitucional, es la protección efectiva y cierta del derecho constitucional fundamental, presuntamente vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados por la ley.

En virtud de lo anterior, la eficacia de la acción de tutela radica en el deber que tiene el juez, en caso de encontrar amenazado o vulnerado un derecho alegado, de impartir una orden de inmediato cumplimiento orientada a la defensa actual y cierta del derecho que se aduce.

No obstante lo anterior, si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde su eficacia y su razón de ser.”¹.

Por otro lado, en lo concerniente a las afectaciones alegadas por la accionante, en torno a la adquisición de los productos financieros hipotecario y de consumo con la entidad del sector financiero BBVA, es preciso dilucidar por parte del despacho, si las alegaciones formuladas por ella cumplen con el presupuesto de estar expuesto a un perjuicio irremediable que menoscabe derechos constitucionales fundamentales del actor y su familia. En ese sentido el numeral 1 del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 señala:

“ARTICULO 6º- Causales de improcedencia de la tutela. La acción de tutela no procederá:

1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio **para evitar un perjuicio irremediable**. La existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante...” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

La máxima Corporación Constitucional en providencia T-458 de 1994 expuso los alcances del perjuicio irremediable así:

¹ Sentencia T-495 de 2001 Magistrado Ponente Dr. Rodrigo Escobar Gil



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

“(…) La irremediabilidad del perjuicio, implica que las cosas no puedan retornar a su estado anterior, y que sólo pueda ser invocada para solicitar al juez la concesión de la tutela como "mecanismo transitorio" y no como fallo definitivo, ya que éste se reserva a la decisión del juez o tribunal competente. Es decir, se trata de un remedio temporal frente a una actuación arbitraria de autoridad pública, mientras se resuelve de fondo el asunto por el juez competente…” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

Bajo el anterior entendido, la jurisprudencia constitucional ha señalado que para determinar la “*irremedialidad del perjuicio*” deben concurrir varios elementos que estructuran la precitada definición, tales son: (i) La **inminencia** el perjuicio; (ii) La **urgencia** de las medidas a adoptar; (iii) El perjuicio debe ser **grave** y (iv) la **impostergabilidad** del amparo tutelar. En ese sentido la Corte Constitucional en providencia T-225 de 1993 explica los elementos citados:

“(…) Para determinar la irremediabilidad del perjuicio hay que tener en cuenta la presencia concurrente de varios elementos que configuran su estructura, como la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados. Con respecto al término "amenaza" es conveniente manifestar que no se trata de la simple posibilidad de lesión, sino de la probabilidad de sufrir un mal irreparable y grave de manera injustificada. La amenaza requiere un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o menoscabo material o moral…” (Subrayado y negrilla por fuera del texto).

En ese sentido, confrontado el material probatorio recaudado en el proceso con el antecedente jurisprudencial citado, se concluye que no se encuentran estructurados en esta sede tutelar, la confluencia de los requisitos de inminencia, urgencia, gravedad e impostergabilidad exigidos por la doctrina constitucional indicativos que la señora **AURORA CECILIA LOBO PEREZ** y su núcleo familiar está sometido, sin la intervención del presente amparo constitucional a un “*perjuicio irremediable*”. Así mismo, no aparece probado la carencia de ingresos por el accionante que no le permitan suplir las necesidades básicas de su grupo familiar (del cual se desconoce su conformación, personas a cargo, edades). Es preciso recordar que el mínimo vital es considerado como: “(…) la **porción de**



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

ingresos que le permiten a una persona financiar sus necesidades básicas y, en ciertas ocasiones, **las de su familia**, como son la alimentación, la vivienda, el vestido, el acceso a los servicios públicos domiciliarios, la atención en salud y otras prerrogativas vinculadas con la congrua subsistencia...”, no observándose que la parte actora haya demostrado cuantitativa o cualitativamente la concurrencia de afectación al mínimo vital invocada, ni se percibe que con la resolución de la controversia por vía de tutela, se esté evitando alguna urgencia por parte de la accionante y/o su familia. Por lo cual, ante la carencia del perjuicio irremediable y afectación al derecho fundamental al mínimo vital, no se cumplen los requisitos excepcionales de procedencia de la acción de tutela para absolver el conflicto planteado. Que, dicho sea de paso, puede si a bien lo tiene, ejercer los mecanismos ordinarios y plantear la controversia expuesta en el trámite tutelar ante la justicia ordinaria.

En atención a lo anteriormente expuesto, esta agencia judicial se revocará el fallo de tutela calendado **14 de febrero de 2022** proferido por el **JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA – LOCALIDAD SUR ORIENTE**, pero por hacer acontecido el fenómeno jurídico del hecho superado.

Así las cosas, el **JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el fallo de tutela calendado **14 de febrero de 2022** proferido por el **JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE BARRANQUILLA – LOCALIDAD SUR ORIENTE**, dentro de la acción de tutela instaurada por la ciudadana **AURORA CECILIA LOBO PEREZ** quien actúa en nombre propio contra del establecimiento financiero **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, por haber acontecido el fenómeno jurídico del hecho superado.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes intervinientes en la forma más expedita, y comuníquese esta decisión al A-quo. -



T-080014189002-2022-00083-01.
S.I.-Interno: 2022-00022-L.

TERCERO: Dentro del término legalmente establecido para ello, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

MARTHA PATRICIA CASTAÑEDA BORJA.

La Juez.

(M.B.L.E.R.B).