



**JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA. Agosto veinticinco (25) de dos mil veintiuno (2021).**

**Juez : Dilma Estela Chedraui Rangel**

**Expediente No. 08- 001- 40- 53- 007- 2021- 00472-00**

**ACCION : ACCION DE TUTELA**  
**ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA**  
**ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A –**  
**SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA**

Procede este despacho a resolver la presente acción de tutela de la referencia, instaurada por la ciudadana **KELLY JOHANA DE SALES VERGARA** quien actúa en causa propia contra **BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al debido proceso y derecho de petición.

#### **HECHOS**

Manifiesta la accionante que el 8 de abril de 2021, presento derecho de petición, al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. - BBVA Sucursal Centro Comercial Buenavista.

Que cumplido el término que concede la ley para dar respuesta, no se emitido pronunciamiento alguno por parte de la entidad accionada.

#### **PRETENSIONES.**

Que por todo lo anterior, el actor solicita al despacho el amparo de sus derecho fundamental de petición, ordenándose a la entidad accionada dar respuesta a su petición planteada el 8 de abril de 2021 y procedan sin más dilaciones a la devolución y/o reembolso de los \$621.669.38 cancelados el 29 de marzo de 2021 por concepto de intereses moratorios de la cuota del crédito hipotecario del mes de marzo de 2021.

#### **ACTUACION PROCESAL**

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 13 de agosto hogañó, ordenándose al representante legal del **SBANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA**, para que dentro del término máximo de un (1) día, informe por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

**- Respuesta accionada BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA**

Se dispuso de la recepción de informe rendido por parte de la entidad vinculada BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA de fecha 18 de agosto de 2021, donde expresan que ya se dio respuesta al derecho de petición presentado por la accionante, tal como consta en la carta anexa a su escrito, la cual fue notificada vía correo electrónico a la accionante en la dirección [kelly\\_desales@hotmail.com](mailto:kelly_desales@hotmail.com)

Que, por lo expuesto en lo anterior se niegue el amparo constitucional deprecado en aplicación de la figura de hecho superado y por la inexistencia de vulneración o amenaza a ningún otro derecho fundamental.



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

## COMPETENCIA

### -Competencia.

Este Juzgado es competente para tramitar y decidir la presente acción de tutela, promovida por la señora **KELLY JOHANA DE SALES VERGARA** actuando en causa propia, por la presunta violación de los derechos fundamentales esgrimidos al inicio del presente escrito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en el Decreto 1382 de 2000 y virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1983 del 2017, que le asigna a estos despachos de carácter municipal el conocimiento de las acciones de tutela que se interpongan contra entidades gubernamentales, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

### Naturaleza de la Acción de tutela.

La Acción de Tutela consagrada en el artículo 86 de la Carta Política es el mecanismo para que toda persona mediante procedimiento breve y sumario pueda reclamar ante los Jueces, directamente o a través de otra persona la protección de los derechos Constitucionales Fundamentales cuando estos sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos establecidos en la Ley.

Se trata de un procedimiento judicial específico, autónomo, directo y sumario que en ningún caso puede sustituir los procesos judiciales que establece la Ley; en este sentido la acción de tutela no es una institución procesal alternativa, ni supletiva.

### El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

*“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.” [13]*

Cabe resaltar que otros de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

De la amplia jurisprudencia sentada por la Corte Constitucional sobre el alcance interpretativo del núcleo esencial del derecho de petición se puede resaltar lo siguiente:



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

“-La protección del derecho de petición puede ser reclamada por vía de tutela para lo cual es necesaria la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del reconocimiento fundamental o no resuelvan oportunamente la solicitado. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- No se entiende conculcado dicho reconocimiento cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- El legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni siquiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo negativo. (Corte Constitucional. Sentencia T-426 del 24 de junio de 1.992 y T-481 de 1.992)”.

“- El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último. (Corte Constitucional. Sentencia T.464 del 16 de julio de 1.992.)”.

“- La contestación del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna, pues las evasivas o simplemente formales, aún producidas en tiempo, no satisfacen dicho reconocimiento fundamental. La respuesta del derecho de petición para que sea oportuna tiene que comprender el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario. (Corte Constitucional. Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1.994; T-296 del 17 de 1.997; y T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- La obligación de pronta resolución se extiende hasta enterar al peticionario de lo resuelto. (Corte Constitucional. Sentencia T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- Aun cuando el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a los particulares no se encuentra regulado por el legislador, la acción de tutela procede respecto de aquellos que actúan como autoridad, prestan un servicio público, o mantienen o mantuvieron una relación laboral con el peticionario siempre y cuando su solicitud se circunscriba o tenga que ver con ella. (Corte Constitucional. Sentencia T-507 del 5 de noviembre de 1.993 y T-374 del 22 de julio de 1.998)”.

### **CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER.**

Partiendo del análisis de los fundamentos fácticos del amparo, se considera como problema jurídico a resolver:

¿Vulnera la entidad accionada los derechos cuya protección invoca parte actora, al no darle respuesta clara y de fondo a la petición presentada de fecha 08 de abril de 2021 o por el contrario le asiste razón a la entidad accionada cuanto afirma que no ha vulnerado derecho fundamental alguno, pues dio respuesta de fondo sobre lo pedido el día 18 de agosto de 2021 y enviada a la dirección dispuesta por el accionante para notificación de esta?

### **TESIS DEL JUZGADO**

Se resolverá negando la acción de tutela pues se observa que efectivamente estado en curso la acción de tutela. se dio respuesta al derecho de petición presentado por el accionante y que dicha respuesta fue debidamente notificada a la actora, por lo que no se observa conculcado derecho fundamental alguno al accionante.

### **ARGUMENTACIÓN**

Señala la parte actora que el día 08 de abril de 2021, presento derecho de petición ante la accionada BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA, el cual, cumplido el término que concede la ley 1755 de 2015, no se había dado respuesta clara y de fondo, por lo que solicita el amparo de sus derechos



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

fundamentales al debido proceso y de petición, para que la entidad accionada diera respuesta al derecho de petición planteado.

Sea lo primero precisar, que como quiera que lo alegado por el accionante es el derecho de petición y que actualmente este derecho se encuentra regulado por la Ley 1755 de junio 30 de 2015, el Despacho estudiará el caso sometido a estudio bajo los efectos de dicha ley. Corresponde entonces a este despacho judicial determinar, **i)** si la parte accionada dio o no contestación al derecho de petición que manifiesta el accionante haber interpuesto en abril 8 de 2021, en caso afirmativo **ii)** si este se hizo dentro del término de ley (15 días) y **iii)** si dicha respuesta se ajusta a las exigencias antes anotadas establecidas por la Honorable Corte Constitucional para tener por satisfecho el derecho, sin que ello implique que la respuesta deba ser a favor del peticionario, sino que se resuelva claramente y oportunamente de fondo lo pedido.

Obran en el expediente las siguientes pruebas relevantes:

- Derecho de petición presentado ante BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA el día 08 de abril de 2021.
- Respuesta de la S BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA de fecha 18 de agosto de 2021 al derecho de petición.

El entidad accionada BANCO BBVA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA, ejerce su derecho de defensa, informando que dio respuesta al derecho de petición, la cual se dispuso el día 18 de agosto de 2021 y enviada vía correo electrónico al siguiente destinatario [kelly\\_desales@hotmail.com](mailto:kelly_desales@hotmail.com), dándose respuesta de fondo, clara y completa a la petición inicial presentada por la accionante, tal como obra aquí:





RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

**BBVA**

Creando Oportunidades

Bogotá D.C., 18 de agosto de 2021.

Señora  
**KELLY JOHANA DE SALES VERGARA**  
Carrera 77 A No.85-75 Torre 13 Apto.303  
[kelly\\_desales@hotmail.com](mailto:kelly_desales@hotmail.com)  
Barranquilla – Atlántico

Ref.- 00023680

Respetada señora Kelly,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 8 de abril de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde manifiesta inconformidad con la liquidación de su crédito hipotecario **No.0158\*\*\*\*\*2865**.

Una vez efectuadas las validaciones correspondientes, nos permitimos precisar que el certificado de deuda mencionado en su reclamación fue expedido el día 23 de marzo de 2021 y de su parte se generó el pago el día 25 de marzo de 2021; razón por la cual, para dicha fecha ya habían transcurrido dos días, lo que ocasionó que el pago efectuado por su parte no cubriera la totalidad del saldo adeudado del referido crédito hipotecario, teniendo en cuenta que los intereses y seguros se liquidan a diario sobre el capital vigente, tal como detallamos a continuación:

| Concepto                               | Valor            |
|--|------------------|
| Saldo Capital                          | \$ 94.497.647.33 |
| Intereses del 27/02/2021 al 25/03/2021 | \$ 621.059.54    |
| Saldo cancelación al 25/03/2021        | \$ 95.118.706.87 |
| Pago titular                           | \$ 95.090.054.00 |
| Diferencia                             | \$ 28.652.87     |

No obstante, evidenciamos una novedad técnica debido que al momento de usted generar el pago el pasado 25 de marzo de 2021 solo se aplicó el valor de **\$94.564.943,33** al crédito hipotecario **No.0158\*\*\*\*2865**, toda vez que se creó una cuenta por pagar **No.0972\*\*\*\*2034** a su favor por el restante de **\$525.110,67**.

En virtud de lo expuesto anteriormente, de manera cordial le sugerimos acercarse a la oficina Centro Comercial Buenavista ubicada en la calle 99 entre carrera 52 y 53 Centro Comercial Buenavista II Locales 402, 403 de la ciudad de Barranquilla en

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

**BBVA**  
Creando Oportunidades

el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. - 2:00 p.m. a 4:30 p.m., con su documento de identificación con el fin de generarle la entrega los recursos mencionados en el punto anterior.

Finalmente, es importante mencionar que el Banco no puede atender de manera favorable a su solicitud de reintegro, toda vez que con el pago generado por su parte el pasado 25 de marzo de 2021 no alcanzaba a cubrir la totalidad del saldo adeudado.

Recuerde que puede visitar nuestro portal transaccional [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y la Banca Móvil, si necesita consultar sus productos o realizar transacciones.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Atentamente,

**BBVA COLOMBIA**  
Servicio al Cliente  
Laura S

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

La accionada manifiesta que de esta forma se demuestra que la presente acción de tutela carece de objeto por hecho superado, y que el **BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA** no está incurriendo en ninguna conducta que viole o amenace los derechos fundamentales del accionante.

Ahora bien, se observa la respuesta emitida por la accionada al accionante dando respuesta de fondo a la petición presentada en abril 8 de 2021 y donde le dan respuesta al accionante conforme lo indicado en el informe rendido al Juzgado, así mismo se aprecia soporte de envío de respuesta.

Como quiera que hasta la fecha no existe pronunciamiento por parte de la accionante que tache de falso lo expresado por la entidad accionada, respecto a la documentación remitida, es claro así que el hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, el amparo tutelar pierde su razón de ser y, en este sentido, la decisión que pueda llegar a adoptar el juez de tutela con respecto al caso concreto resultaría, a todas luces, inocua y contraria al objetivo previsto en la Constitución y en las normas reglamentarias, para este tipo de acción.

Por lo que encuentra el despacho consumado, por cuanto esta cumplió en dar respuesta de fondo a la petición elevada.

El artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 expresa que ““Si estando en curso la tutela,



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

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 de costas, si fueren procedentes”.

Tratando el tema del hecho superado la Corte Constitucional en sentencia T – 358 de 2014 señaló:

*“Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.*

*No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción”*

Con referencia a lo antes dicho la corte en la Sentencia T-150 - 2019 indica:

*“... La acción de tutela tiene como finalidad la protección de los derechos fundamentales que están siendo amenazados o vulnerados por entidades públicas o privadas. No obstante, la Corte ha reconocido que, mientras se da trámite al amparo, pueden surgir algunas circunstancias que lleven al juzgador a concluir que la amenaza o vulneración que motivó la presentación de la acción de tutela ha desaparecido.*

*En este supuesto, cualquier orden que el juez de tutela pueda dar respecto del caso se vuelve inocua y no surtirá efecto debido a que no existe ninguna amenaza o perjuicio a evitar, situación que desvirtúa el objeto esencial para el que la acción de tutela fue creada. Por ello, en esos casos, “el amparo constitucional pierde toda razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, pues la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción...”*

Entonces, desprendiéndose de la respuesta anexada al expediente, que lo solicitado como pretensión final en la presente acción de tutela como lo es la respuesta a la petición presentada en abril 8 de 2021, y que esta fue notificada debidamente al accionante, es dable aplicar el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991.

Cabe señalar que la respuesta puede ser positiva o negativa a los intereses del peticionario, pues lo que se verifica es que se emita respuesta independientemente de si es positiva o no a lo pedido. En caso de no estarse de acuerdo con lo contestado deberán ejercerse los recursos y acciones que concede la justicia ordinaria.

**- Respecto a la solicitud de devolución de dinero.**

No hay lugar a que el Juzgado entre a ordenar la devolución de los dineros reclamados pues es un aspecto que escapa a la competencia del juez constitucional ante la existencia de un medio ordinario judicial de defensa para solicitar dicha devolución, como lo es el proceso verbal ante el juez civil municipal de la justicia ordinaria.

Ante la existencia de otro medio judicial para reclamar la suma señalada por el actor, la acción de tutela se torna improcedente para tales efectos, máxime cuando no se prueba la



RAD. No. : 2021-00472  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : KELLY JOHANA DE SALES VERGARA  
ACCIONADO : BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 25/08/2021 HECHO SUPERADO

existencia de perjuicio irremediable que permitiese el estudio de fondo como mecanismo transitorio de lo relacionado con la devolución del dinero inicialmente cobrada por el ente tutelado.

Dado lo anterior se negará la tutela incoada.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR**, la acción de tutela incoada por la ciudadana **KELLY JOHANA DE SALES VERGARA** actuando en causa propia contra **BANCO BBVA COLOMBIA S.A. - SUCURSAL CENTRO COMERCIAL BUENAVISTA**, conforme a los argumentos que preceden.

**SEGUNDO: NOTIFIQUESE** este pronunciamiento a los extremos involucradas en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

**TERCERO:** De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (artículo 31, ídem).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
**DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL**  
**Juez**

**Firmado Por:**

**Dilma Chedraui Rangel**  
**Juez Municipal**  
**Civil 007**  
**Juzgado Municipal**  
**Atlántico - Barranquilla**

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:  
**1bfd6338e0b5cd51754b234331bd3cc3b984f2c1e3e30cd0c3d2edc12120d2e2**  
Documento generado en 25/08/2021 10:57:46 AM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**