



JUZGADO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS  
CAUSAS LABORALES

<b>Referencia</b>	Acción de Tutela
<b>Demandante:</b>	Alba Lucia Carvajal Ortiz
<b>Demandado:</b>	Banco BBVA
<b>Radicación:</b>	63-001-41-05-001- 2021-00259-00
<b>Tema</b>	<b>Derecho fundamental de Petición.</b>
<b>Subtemas:</b>	i) núcleo esencial – características de la respuesta.

**Armenia, seis (6) de septiembre de dos mil veintiuno  
(2021)**

### **SENTENCIA DE TUTELA.**

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Alba Lucia Carvajal Ortiz**, en contra de **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.**

#### **I. ANTECEDENTES**

La accionante promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare su derecho fundamental de “petición”, mismo que, supuestamente fue transgredido por la parte accionada.

Para motivar la acción señaló que el 20 de agosto de 2021 presentó derecho de petición ante **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A**, solicitó se sirva realizar la devolución y pago de los dineros devueltos por Air Canada a la Tarjeta 4594186398392689 la cual se encontraba a nombre de la accionante, asimismo, se entregará la documentación relacionada con las tarjetas de crédito.

Aseguro que, la entidad accionada otorgó respuesta a la petición, sin embargo, dicha respuesta no fue concreta ni de fondo puesto que adujo que la entidad no entendió la petición y los hechos que conllevaron a esta.

Expuso que, la accionada interpretó la petición haciendo alusión que la reclamación estaba relacionada de manera exclusiva a una transacción realizada en marzo de 2020, sin embargo, la reclamación tenía estrecha relación con una transacción de día 09 de mayo de 2021 tal y como se da claridad en el hecho 7.

La petición de amparo fue admitida y se notificó el 26 de agosto de 2021; sin embargo, a la fecha la entidad financiera accionada guardó silencio.

Para resolver basten las siguientes,

## **I. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra como uno de los derechos fundamentales el de petición, según el cual, toda persona tiene la facultad de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud, dentro de los términos previstos en la Ley.

Ahora, por virtud del artículo 13 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 -regulatoria del derecho de petición- toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a

las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. La norma agrega que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo; además señala que a través de ese mecanismo se puede solicitar “el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

El artículo 14 *ibid*, señala los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: i) por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, de incumplirse este plazo comporta una sanción disciplinaria para quien debe atender la solicitud ii) las peticiones de documentos e información deberán resolverse a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si no se ofrece una respuesta en ese lapso, se entiende que la solicitud ha sido aceptada, por lo que la Administración no puede negarse a entregar los documentos al peticionario, por lo que las copias deben entregarse dentro de los tres (3) días siguientes. La norma incluso admite la posibilidad de que no sea posible resolver la petición en los plazos referidos, pero para ello “la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se

resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

En este orden de ideas, el derecho fundamental de petición 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 contestación material, que supone que la autoridad sobre la base de su competencia, se refiera de manera completa a los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), sin que puedan comprenderse evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo, pues la notificación forma parte del núcleo esencial del derecho de petición, al punto que de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta se reserva para sí el sentido de lo decidido (CC T 147 de 2006, T-077 de 2018).

Si no se cumple con los requisitos enunciados en precedencia, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Descendiendo al asunto bajo estudio, se denota que el 24 de mayo de 2021, la accionante remitió derecho petición dirigida a la **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A** solicitando “(...) *se sirva realizar la devolución y pago de los dineros devueltos por Air Canada a la Tarjeta 4594186398392689 la cual se encontraba a mi nombre*

*Solicito se sirva aportar la documentación con este proceso y estas tarjetas de crédito. (...)*

Como fundamento de los hechos en el derecho de petición señalo que *“(...) tras la pandemia y las consecuencias que ella trajo no pude hacer efectivos los pasajes comprados, colorario Air Canadá realizo la devolución de los dineros pagados por concepto de los pasajes (...)*

Ahora la parte accionada dio respuesta a la petición el 20 de agosto de 2021 donde manifestó *“(...) Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 20 de agosto de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, donde manifiesta presentar inconformidad con las transacciones que se realizaron desde su tarjeta de crédito N° 4594\*\*\*\*2689 el día 06 de febrero del 2020 por valor total de \$6.829.989,61. Nos permitimos comunicarle, que no es viable atender favorablemente su requerimiento, toda vez que, la fecha de la transacción supera los 110 días, tiempo establecido en el reglamento operativo internacional (ROI) de la franquicia Visa donde informa: “Los tiempos máximos para una reclamación Internacional no deben superar los 110 días después de la fecha de la transacción y no está obligado a suministrar la información, por lo anterior, la Entidad financiera no debe recibir reclamos que superen los 110 días calendario de realizadas, debido a que se encuentran vencidas para cualquier trámite”. Por lo anterior, sugerimos de manera respetuosa se dirija directamente ante la Entidad destino del pago para que atiendan a su petición. (...)*

Al revisar los documentos que se allegan a la presente acción constitucional, se puede avizorar que **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A**, no resolvió de forma clara la petición elevada por **Alba Lucia Carvajal Ortiz**; en efecto, la petición gira en torno al reembolso que presuntamente realizó Air Canadá a la Tarjeta 4594186398392689, por la compra realizada el 6 de febrero del 2020 por valor total de \$6.829.989,61 y no respecto a la compra realizada en dicha data.

Así las cosas, al confrontar la respuesta ofrecida por la entidad financiera, con la petición se colige que nada dice acerca de la presunta devolución realizada por Air Canadá a la Tarjeta 4594186398392689, la cual según lo argumenta la accionada fue cancelada; agréguese que tampoco se resuelve sobre la documentación solicitada.

Huelga decir que los documentos aludidos no están sometidos a reserva legal, pues no están dentro de los señalados en el artículo 24 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, máxime si en los documentos requeridos el accionante es el titular de la información. Sobra advertir que, si la entidad accionada no cuenta con los documentos sino un tercero, debe explicarle expresamente al accionante cual es la ruta a seguir para obtenerlos, dado que a las sociedades de derecho privado no le son oponibles los efectos del artículo 21 de la ley 1755 de 2015 referente al funcionario sin competencia.

A juicio de esta juzgadora, fluye que se ha vulnerado el derecho de petición de la accionante, y en consecuencia se tutelaré tal derecho, ordenando a **Banco Bilbao Vizcaya**

**Argentaria Colombia S.A**, para que, en el término impostergable de 48 horas, responda de fondo y sin evasivas la solicitud de **Alba Lucia Carvajal Ortiz** elevada el 20 de agosto de 2021 conforme a lo señalado en precedencia.

## II. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Municipal de Pequeñas Causas Laborales, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la señora **Alba Lucia Carvajal Ortiz**.

**SEGUNDO: ORDENAR** a **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A** que, en el término no mayor a 48 horas, se sirvan responder de fondo las peticiones de la accionante calendadas 20 de agosto de 2021, referente a la presunta devolución realizada por Air Canadá a la Tarjeta 4594186398392689.

**TERCERO: NOTIFICAR** a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,**

*Firmado Electrónicamente*

**MARILÚ PELÁEZ LONDOÑO**

**JUEZA**

**Firmado Por:**

**Marilu Pelaez Londono**

**Juez**

**Laborales 001**

**Juzgado Pequeñas Causas**

**Quindío - Armenia**

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:

**57e4819904d5f12f12431149e931a2c247947e61169870  
4f491602662f415f00**

Documento generado en 06/09/2021 09:14:39 a. m.

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