JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL

Villavicencio, Cinco (05) de Octubre de dos mil quince (2015)

Radicación:	500014023001-2015-01008-00
Clase:	Tutela de 1ª instancia
Accionante:	GUILLERMO ALVARADO SIERRA
Accionado:	BANCO BBVA

1. Antecedentes

El señor **GUILLERMO ALVARADO SIERRA**, acude a la jurisdicción en acción constitucional de tutela presentada el 23 de septiembre y admitida el día 24 de septiembre de dos mil quince (2015), y tiene por objeto, la siguiente:

1.1. Declaración

"1. Disponer y ordenar a la parte accionada y a favor mío, se dé respuesta a mis oficios de fecha 05 de junio de 2015, radicado el mismo día, oficio de fecha 03 de agosto de 2015, radicado el 03 de agosto de 2015, y por ultimo oficio del 14 de agosto de 2015, radicado el 18 de agosto de 2015, los cuales se radicaron en la sucursal del centro comercial único de la ciudad de Villavicencio Meta, y si bien es cierto he recibido respuesta del banco las cuales anexe, estas son incompletas, confusas, inconcretas, difusas, no se basan en la realidad de los hechos y tiende a desorientar.

2. Se le dé respuesta a la totalidad de mis peticiones relacionadas en mis oficios anteriormente relacionados.

3. Se corrija el error cometido por parte del Banco BBVA, con respecto a mi crédito número 00130158679605703418, con respecto a los intereses los cuales fueron pactados desde el inicio del proceso de mi crédito al 0.87% y no como los liquidaron según simulación financiera libranza calendada

2015-06-02, fecha donde me di cuenta de la novedad, anexo; fotocopia simulación libranza expedida por el banco BBVA.

4. Se me reintegre todos los haberes en su totalidad que por estos errores, el banco BBVA, hasta el momento me han cobrado de demás sin justificación.

5. Que toda notificación o respuesta del banco BBVA, me la informe por escrito a mi dirección suministrada, porque en ningún momento he autorizado mi correo electrónico para tal fin, lo cual lo he hecho saber en correo electrónico de fecha 05 de junio de 2015, y en oficio de fecha 14 de agosto de 2015, los cuales se encuentran dentro de este plenario"

Lo anterior, teniendo en cuenta los siguientes;

1.2 Hechos:

Fundamenta la solicitud en dos hechos fundamentales:

1. en contrato de mutuo de préstamo de dinero, ofrecido por el banco según su dicho, con un interés del 0.87% y que en la proyección solicitada se indica que el interés a cobrar es el 1.02%
2. Ausencia de autorización para contratar seguro contra hurto de tarjetas y por el cual le debitaron una suma de dinero.

Al revisar el tutelar y sus anexos, se halla:

1. **Escrito de fecha 04 de junio de 2015**, donde expresamente solicita: "1. Se regrese el dinero el cual me han contrato por el seguro FW hurto tarjetas y se cancele de una forma inmediata y definitiva..." 2. Solicito se cobre el interés a lo acordado por esa

entidad, de acuerdo a lo informado por el personal que dio charla en el comando de Departamento de Policía Meta y la señora KATERINE MEJOA, que fue al 08.87% y no al 1.02 como lo pretenden corar"

2. **Escrito de fecha 05 de junio de 2015**, donde el interesado aclara petición de fecha 03 de junio, respecto del interés indicado en su solicitud, que no es 08.87% sino 0.87%, el cual fue enviado por correo electrónico.

3. **Petición de fecha 05 de junio de 2015**, con las mismas peticiones del escrito de fecha 04 de junio de 2015.

4. **Petición de fecha 09 de julio de 2014,** mediante la cual el interesado, acepta tener respuesta de la petición primera (seguro protección contra tarjetas), no se ha dado respuesta a la segunda, consistente en corregir el error en la tasa de interés aplicada a su crédito, que es al 0.87% y no 1.02%.

5. **Petición de fecha 03 de agosto de 2015**, reiterando su situación de oferta de intereses para el crédito y solicitando se replantea la decisión informando en oficio del 16 de julio de 2015, para que los intereses aplicables sean del 0.87% u no 1.02%.

6. **Petición de fecha 14 de agosto de 2015**, solicita respuesta del oficio del 03 de agosto de 2015, se informe que significa el retranqueo, indique pasos para formular la queja; se informe quien lo atendió el día 14 de agosto de 2015 a las 3:35 de la tarde en la comercializadora de servicios financieros GST y que funciones cumple en la entidad, se informe la propuesta que según la señora HATERINE MEJIA le realizo.

1.3 Derechos considerados como vulnerados

Invoca el derecho a la INFORMACION, AL DEBIDO PROCESO, PETICION.

1.4. De la admisión

Mediante providencia del 24 de septiembre de 2015, se admite de la tutela por ausencia de respuesta a los numerales 3 y 4 de la petición de fecha 14 de agosto de 2015, radicada el 18 de agosto de 2015 en la entidad bancaria.

Estos numerales corresponden a:

> "3. Cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite de mi queda formalmente, por cuanto el señor que me atendió en la oficina de la 40, la cual es una comercializadora de servicios financieros GST, y supuestamente el jefe de la señora KATHERINE MEJIA, me manifiesta que debo realizar unos pasos que para su criterio de deben realizar, mas no a mi parecer
>
> 4.me informe el nombre completo del señor que me atendió el día viernes 14 de agosto de 2015, aproximadamente a las 03:35 de la tarde, en la comercializadora de servicios financieros GST y que funciones cumple en la entidad."

1.5. Notificaciones

El accionado **BANCO BBVA.,** fue notificado mediante oficio 2724 el 25 de septiembre de 2015, por medio de funcionario judicial de forma personal en el centro comercial único. (Folio 41).

El accionante **GUILLERMO ALVARADO SIERRA**, al número telefónico indicado en la acción de tutela 3105690959, tal como se visualiza en constancia folio 39

2. CONTESTACIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA BANCO BBVA COLOMBIA S.A. (se recibe por medio electrónico correo andrea.ruiz@bbva.com)

MARIA INES GUTIERREZ SANTIAGO, Informo al despacho que, como lo indica el accionante en los hechos de la demanda el banco dio respuesta a sus derechos de petición, sin embargo, el señor Alvarado sierra no estuvo nunca satisfecho, ni de acuerdo con las manifestaciones de fondo hechas por la entidad.

El 30 de septiembre de 2015, en respuesta dirigida al accionante enviada a la dirección aportada en el libelo de tutela, dando información del crédito e indicando que por decisión única y autónoma del banco se procedió a reflixibilizar la tasa de interés del 12.999% efectiva anula al 11.00% efectiva anual, además hará el reintegro de los interese generados desde la fecha del desembolso del crédito hasta el último vencimiento causado, a la cuenta de ahorros.

Informa, que los señores KETHERINE MEJIA y CARLOS PALOMINO fueron los asesores comerciales encargados de tramitar inicialmente la solicitud de crédito e informales las condiciones y tramites referentes a la flexibilización de tasa de la obligación mencionada.

3. PRUEBAS

En el expediente se encuentran las siguientes pruebas documentales:

1.Copia derechos de petición presentados. (accionante, relacionado en los

hechos de esta acción.

2.Copia respuesta derecho de petición bajo el radicado No. 20150831-130356-1158

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

4.1COMPETENCIA Y OPORTUNIDAD

El Juzgado Primero Civil Municipal de Villavicencio en desarrollo de las facultades conferidas por la Constitución Política de Colombia y el Decreto 1382 de 2000, es competente para resolver la acción de tutela que nos ocupa, atendiendo a la calidad del accionado.

4.2. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde al Despacho determinar si ¿está siendo actualmente desprotegido el derecho fundamental de petición del señor **GUILLERMO ALVARADO SIERRA**, por parte del BANCO BBVA., respecto y exclusivamente frente a la petición de fecha 14 de agosto de 2015, radicada el 18 de agosto del mismo año en sus numerales 3 y 4?

4.3. TESIS PARA RESOLVER EL PROBLEMA

Encuentra el despacho que si bien es cierto la respuesta de 30 de agosto de 2015, resuelve de fondo el asunto debatido por el accionante con el banco, respecto de la tasa de interés aplicable a su crédito, y por decisión única y autónoma del banco, flexibiliza la tasa de intereses al 11.00% efectivo anual, incluso reintegrando los intereses cobrados y entrega el nombre de CARLOS PALOMINO como asesor de las condiciones y tramites referentes a la flexibilización de tasa de la obligación, esta no contiene la

respuesta a los numerales de la petición por la cual se dio inicio al trámite de esta acción constitucional.

Sumado, a que, en diligencia previa sentencia, realizada por el Despacho, para establecer si el accionante había recibido la respuesta antes mencionada, vía telefónica al celular No 3105690959, se conoce que efectivamente en la fecha (05/10/2015) ha recibido la respuesta, pero no encuentra satisfecha la pretensión de su tutela, pues no respondieron los puntos 3 y 4 de la petición ya referida.

Por tanto, y reiterando, que aun cuando el banco flexibilizo la tasa de interés, el objetivo de la Acción tutelar, era la respuesta completa, clara y precisa respecto de dos puntos precitados, y tal orden, se amparara el derecho a la petición, lo que se sostiene, con los siguientes:

4.4. ARGUMENTOS

La respuesta del accionado al respecto del derecho de petición, fue congruente, conciso y especifico frente a la problemática que le asiste al convocante, por medio de la cual manifestó fue flexibilizada la tasa de interés del 12.999% efectiva anual al 11.00% efectiva anual, la que será aplicada a partir del vencimiento del 05 de octubre del presente año.

De igual forma se procederá a realizar el reintegro de intereses generados desde la fecha del desembolso del crédito hasta el último vencimiento causado sobre la obligación, a más tardar en la cuenta de ahorros el 13 de octubre de 2015., ahora, respecto a los funcionarios asesores comerciales fueron KATHERINE MEJIA y CARLOS PALOMINO.

En relación al seguro existe firma de aceptación del mismo. Procediendo a revocar la póliza y devolver el valor de $6.187 pesos.

Dicha decisión fue remitida para el conocimiento del accionante, a través del correo certificado, aunado a que esta dependencia en constancias secretariales visibles a folios 46 y 47 por medio del cual consta la manifestación del accionante que físicamente ya fue recibida, además de haberla recibido mediante correo electrónico.

Pero, la respuesta, no indica al peticionario:

a. Los pasos para seguir con el trámite de queja formalmente, y,
b. El nombre del asesor que lo atendió el día 14 de agosto de 2015, con las funciones que cumple en la entidad, pese a que se señala que CARLOS PALOMINO; lo asesoro, no define que fuera el asesor que para el día preciso señala el accionante ni sus funciones.

Sobre el particular- derecho de petición, la Corte ha sostenido en la sentencia T-463 de 2011:

> **DERECHO DE PETICION**-Respuesta debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva
>
> *El derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole tal contestación al solicitante.*
>
> *"... el derecho de petición se vulnera si no existe una respuesta oportuna a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con*

la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.

El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta. Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental[1]

- La sentencia C 818 de 2011 señala:

La Corte sintetizó las reglas que previamente habían sido desarrolladas por la jurisprudencia en materia de protección del derecho fundamental de petición. Sobre el particular dijo: "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

[1] Sentencia T-463 de 2011 Corte Constitucional. M.P. NILSON PINILLA

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[2]

En este asunto resulta superado el inconformismo principal de la acción de tutela en el transcurso de la acción, respecto de la tasa de interés, pues en ultimas era el fin del accionante, pero su inconformidad va mas allá, al querer conocer a través de la petición, los puntos aún no resueltos y que, por más, que, se contextualice en el fondo (tasa de interés) era necesario que el banco absolviera cada una de las interrogantes del accionante, porque de ello, trata la petición, y no haberse quedado en la esfera de superar la discusión de los intereses, que aunque es el grueso del asunto, no era lo único pedido y es más en esto no se centró la acción, sino en el punto, 3 y 4 de la petición del 15 de agosto, porque al sentir del despacho y bajo el análisis plasmado en el auto de admisión, dejo clara la postura de que esa petición ya había sido resuelta, lo que la entidad bancaria paso por alto, al momento de la respuesta del 30 de septiembre de 2015, y deberá ahora, responder, al amparo de esta acción constitucional.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Villavicencio, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO.- AMPARAR el derecho de petición del señor GUILLERMO ALVARADO SIERRA, conforme se ha expuesto en esta acción.

SEGUNDO.- ORDENAR al BANCO BBVA, que en el término de cuarenta y hora (48) siguientes al recibo de la comunicación de esta orden, de

[2] Sentencia C-818 de 2011 Corte Constitucional. M.P. JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB.

respuesta concreta, de fondo, incluyendo la comunicación y/o notificación al accionante, de los puntos 3 y 4 de la petición de fecha 15 de agosto de 2015:

"3. Cuáles son los pasos a seguir para realizar el trámite de mi queda formalmente, por cuanto el señor que me atendió en la oficina de la 40, la cual es una comercializadora de servicios financieros GST, y supuestamente el jefe de la señora KATHERINE MEJIA, me manifiesta que debo realizar unos pasos que para su criterio de deben realizar, mas no a mi parecer

4.me informe el nombre completo del señor que me atendió el día viernes 14 de agosto de 2015, aproximadamente a las 03:35 de la tarde, en la comercializadora de servicios financieros GST y que **funciones cumple en la entidad**." (Fuera de texto)

TERCERO.- LÍBRESE por Secretaría la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados.

CUARTO.- Si este fallo no fuere impugnado dentro del término legal, envíese lo actuado para ante la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

MAGDA YANETH MARTINEZ QUINTERO
JUEZA