



San Gil, Veinte (20) de Enero de Dos Mil Veintiuno (2021)

Sentencia No. 007 Radicado 2021-00001-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibídem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por el señor **SERGIO ANDRES JIMENEZ** identificado con la Cédula de Ciudadanía número 1.100.949.504 expedida en San Gil-Santander, en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-**.

I. ANTECEDENTES

El precitado ciudadano promovió acción de tutela en nombre propio en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-**, propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición Trabajo, con base en los siguientes,

II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Afirma el inicialista que es titular de un crédito de vehículo con el Banco BBVA, y por la emergencia económica y social generada por la pandemia solicitó un alivio para el pago de cuotas, el cual fue concedido para los meses de abril, mayo y junio de 2020, al culminarse el mismo, requirió una nueva prórroga y la asesora del banco accionado le manifestó que *“efectivamente se me otorgaría dicha prórroga debiendo cancelar mi cuota hasta el mes de septiembre de 2020.”*, al indagar en la institución bancaria por tal alivio le informaron que la misma *“no fue despachada favorablemente”*.

Manifiesta, que recibido el extracto del mes de octubre de 2020, al proceder a efectuar su pago se le informó por la cajera del Banco que, solo se puede recibir el valor por concepto de intereses, en razón que aparece un nuevo alivio aplicado para los meses de octubre y noviembre del año en mención, alivio que **“YO EN NINGÚN MOMENTO SOLICITÉ NI ACEPTÉ”**

Indica, que el día 30 de octubre de 2020 ante el banco accionado radicó una queja solicitando **“se me reajustara el crédito a como lo venía tramitando después de los 3 meses de alivio inicialmente aceptados, esto es, pagando una cuota mensual de \$448.152”**, recibiendo respuesta donde le informan **“una vez realizadas las respectivas validaciones, le comunicamos que hemos comprobado que el alivio aplicado al crédito finalizado en 6163 fue aceptado por usted, en donde se prorroga por dos meses durante los meses de octubre y noviembre”**

Por lo anterior expuesto, el día 4 de diciembre de 2020 presentó derecho de petición solicitando:

- “1. Que se me informe la razón por la cual el BBVA sin mi autorización, de forma temeraria y deliberada me ha aplicado un alivio al crédito de vehículo que mantengo con la entidad, para los meses de octubre y noviembre de 2020.*
- 2. Que se me aporte las grabaciones de las llamadas que son grabadas y monitoreadas por el BBVA realizadas por las asesoras donde manifiesto que yo aceptaba alivio para el mes*



de octubre y noviembre de 2020.

3. Se me informe el nombre y cargo del asesor o asesora del área de cartera central que ha manipulado mi crédito con un grosero error imponiéndome un alivio que jamás solicite ni acepté para el mes de octubre y noviembre de 2020 en las llamadas telefónicas mencionadas.

4. Se me envíe copia escrita o de audio del día, hora y fecha en la cual presuntamente comprobaron que yo solicité y acepté puntualmente algún tipo de alivio para el mes de **octubre y noviembre de 2020**.

5. Se me informen las razones positivas o negativas por las cuales a la fecha no se me ha realizado ningún ajuste a mi crédito tras la queja interpuesta por mí el pasado 30 de octubre en el BBVA sede San Gil.”

Que el día 16 de diciembre de 2020 recibió comunicación del banco BBVA informándole que se acogen a la prórroga legalmente autorizada para dar respuestas a las peticiones, el 22 de diciembre del mismo año, le informan que “Una vez realizadas las respectivas validaciones, evidenciamos que mediante llamada telefónica el día 27 de julio de 2020 usted aceptó la aplicación de un período de gracia de 2 meses, en donde se aclaró que los intereses y seguros causados durante el período de gracia se distribuirán en el plazo restante del crédito, a lo que usted manifiesta aceptar Debido a lo anterior, la aplicación de este alivio se realizó el día 28 de octubre de 2020, fecha en la cual, ya habían cancelado las cuotas de agosto y septiembre, razón por la cual se aplicó el período de gracia para los meses de octubre y noviembre de 2020, es decir, que debe retomar los pagos en diciembre de 2020.”; el 4 de enero de 2021 recibió una nueva comunicación reiterando la respuesta anteriormente dada.

Indica, que en la respuesta dada por la entidad bancaria accionada no existe congruencia a lo pedido en su derecho de petición y no dándose por consiguiente una contestación de fondo, por consiguiente, solicita una respuesta adecuada y congruente con los hechos narrados.

Como pruebas de lo afirmado anexó los siguientes documentos en formato digital:

- Derecho de Petición de fecha 4 de diciembre de 2020.
- Escrito de fecha 30 de octubre de 2020.
- Respuesta a los Derechos de Petición de fecha 18 de septiembre, 1, 16, 22 y 30 de diciembre de 2020, por parte del BBVA Colombia.
- Envié Derecho de Petición vía E-Mail al Banco BBVA Colombia, de fecha 4 de diciembre de 2020.
- Extracto Crédito de Consumo del Banco BBVA Colombia.
- Cédula de Ciudadanía accionante.

III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por el accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que, en consecuencia, se ordene a la accionada que (i) dé respuesta de fondo, clara y congruente a la petición presentada el 4 de diciembre de 2020.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual, según acta N° 4392 del 7 de enero de 2021, este Despacho mediante auto del 8 del mismo mes y año, admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado de la demanda a la accionada, a fin de que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, y presentara las pruebas que considerara pertinentes para



ejercer su derecho constitucional de defensa y contradicción. De igual manera se ordenó vincular al Superintendente Financiero de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, o quien haga sus veces.

V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA.

A través de correo electrónico del 13 de enero de 2021, a través del señor Hernando Blanco García, en su calidad de Asesor Apoderado Especial de la entidad bancaria, frente a los hechos manifestó que la demanda de tutela no puede ser acogida, toda vez que los pedimentos del actor, formulados en su derecho de petición del 4 de diciembre fueron contestados por Banco BBVA, siendo que, el mismo accionante allegó unas respuestas dadas por el Banco en las cuales se atendieron de fondo sus pedimentos.

Se informa que, se dirige nuevamente al tutelante las copias de las respuestas emitidas con fecha 22 de diciembre, en dos ejemplares y una tercera, del 30 de diciembre. Indicándose que, en los mencionados escritos *“se da respuesta por parte del Banco, de suerte que sus preguntas sobre los alivios, la copia de las llamadas telefónicas y demás aspectos materia de su pedimento fueron respondidos ya, en la forma indicada por BBVA. EN ESOS 3 ESCRITOS ESTÁ LA RESPUESTA A LO PEDIDO”*.

Posteriormente el 14 de enero de 2021 vía correo electrónico, el Apoderado Especial del Banco BBVA Colombia, adiciona la respuesta, indicándose *“que me permito allegar una NUEVA RESPUESTA, al derecho de petición del actor, junto con su constancia de envío al buzón de notificaciones. Allí, de nuevo se atienden uno a uno sus 5 pedimentos del derecho de petición de diciembre pasado, por lo cual, es notorio que se configuró el HECHO SUPERADO que impide acoger las peticiones del actor.”*

Como pruebas allega copia de los siguientes documentos:

- Copia de respuesta 20201204-083503-9046- San Gil de 22 de diciembre de 2020.
- Copia de respuesta 20201228-085958-8906- San Gil de 30 de diciembre de 2020.
- Copia de respuesta 2020228052-007-000- San Gil de 22 de diciembre de 2020.
- Copia de respuesta 20210112-101136-17399- San Gil de 13 de enero de 2021.
- Certificado de Existencia y Representación BBVA Colombia
- Poder.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Por vía correo electrónico recibido el 11 de enero de 2021, a través del señor Erik Rene Sáenz Galeano, actuando como Funcionario Grupo de lo Contencioso Administrativo, manifestó, que el 10 de agosto de 2020, se recibió escrito del señor Sergio Andrés Jiménez en el que comunicaba su inconformidad con la entidad Banco BBVA Colombia S.A., en relación con la aplicación de alivios aplicables a créditos financieros ocasionados por el Covid-19. Se dio respuesta al señor Jiménez, mediante oficio 2020189221-003 del 3 de septiembre de 2020.

Que el 21 de septiembre de 2020 se recibió un nuevo escrito del accionante, en el que manifestaba su inconformidad con la respuesta recibida del banco y de la SFC, alegando el cumplimiento de las circulares expedidas por este ente de control en torno a la aplicación de los beneficios otorgados con ocasión de la pandemia del Cov-19 a los créditos financieros, en



espacial al rechazo del cobro de interese, que frente a dicha situación, se procedió a requerir a la entidad financiera el 23 de septiembre de 2020, solicitándole disponer lo pertinente para que la queja fuera respondida por escrito directamente al solicitante, de manera completa, clara, precisa, y comprensible.

Indicándose que, el 25 de febrero de 2020 el Banco BBVA Colombia S.A. atendió el requerimiento realizado, aportando copia de la respuesta otorgada al señor Sergio Andrés Jimenez en la cual *“se puso de presente que no se había presentado incremento de capital, pues el saldo de capital vigente corresponde al capital adeudado y el saldo total de la obligación corresponde al capital vigente, más los intereses y las primas de los seguros causados diariamente”*.

Manifestándose que, en la presente acción de tutela se pone de presente que el tutelante Sergio Andrés Jiménez se muestra inconforme con la respuesta del Banco BBVA Colombia S.A., toda vez que *“en el presente amparo constitucional alega un hecho nuevo, ajeno a las quejas 2020189221 y 2020228052, esto es, que el banco otorgó alivio solicitado en el mes de julio, para las cuotas del mes de octubre y noviembre de 2020, cuando el ahora actor esperaba recibir dicho alivio para las cuotas de agosto y septiembre, pero al ser le negado atendiendo el crédito normalmente. Por lo que ahora rechaza el alivio en los términos otorgados por la entidad financiera”*. Por consiguiente, conocido el motivo de insatisfacción, procederá conforme lo dispone el artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, así como lo reglado en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, a analizar los hechos expuestos en el escrito de tutela con el objeto de verificar si los mismos configuran alguna vulneración a los derechos del consumidor financiero que amerite la apertura de una nueva actuación administrativa de queja frente a la entidad vigilada BANCO BBVA Colombia S.A.

Finaliza informándose, que ante la eventual responsabilidad de la entidad financiera y los posibles perjuicios ocasionados al consumidor financiero, en ejercicio de sus funciones administrativas señaladas en los Decretos 663 de 1993 y 2555 de 2010, este último modificado por el Decreto 2399 de 2019, carece de facultades y atribuciones legales para declarar responsabilidades y ordenar el pago de perjuicios derivados de la relación contractual sostenida entre particulares, esto es, entidad vigilada y consumidor financiero, razón por la cual deberán acudir ante el juez como escenario natural para dirimir la controversia.

Como pruebas allega copia de los siguientes documentos:

- Copia de respuesta accionante 2020189221-003-000- 3 de septiembre de 2020.
- Certificado de comunicación electrónica Email certificado de 472. 3 de septiembre de 2020
- Copia escrito dirigido al Presidente Ejecutivo BBVA Colombia 2020228052-001-000- 23 de septiembre de 2020.
- Copia de respuesta accionante 2020228052-002-00- 23 de septiembre de 2020.
- Escrito del BBVA Colombia dirigido a la Superfinanciera de 25 de septiembre de 2020.
- Copia escrito dirigido al Presidente Ejecutivo BBVA Colombia 202028052-011-00- 10 de diciembre de 2020.
- Copia de respuesta accionante 202028052-0123-00- 10 de diciembre de 2020.
- Copia escrito dirigido al Presidente Ejecutivo BBVA Colombia 202028052-011-00- 10 de diciembre de 2020.
- Escrito del BBVA Colombia dirigido a la Superfinanciera de 22 de diciembre de 2020.
- Copia de respuesta accionante 2020228052-017-00- 5 enero de 2021.
- Certificado de comunicación electrónica Email certificado de 472. 5 enero de 2021.



VI. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(…) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).

B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos



2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACION DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El presente libelo fue interpuesto por el señor SERGIO ANDRES JIMENEZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 1.100.949.504 expedida en San Gil-Santander, quien considera vulnerado su Derecho Fundamental de Petición por parte de la entidad accionada, por lo que se encuentra acreditado el requisito de legitimación en la causa por activa.

De igual manera, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria -BBVA Colombia-, está legitimada por pasiva en la medida en que se les atribuye la supuesta vulneración del Derecho Fundamental de Petición del accionante.

Con el ánimo de integrar debidamente el contradictorio y recaudar mayores elementos de juicio se hizo la vinculación del Superintendente Financiero de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, de lo que emana la legitimación en el presente asunto.

D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-, conculco o no el derecho fundamental de petición del accionante con ocasión de la misiva de fecha de fecha 4 de diciembre de 2020, *solicitándose (i) se informe la razón por la cual el BBVA sin su autorización, de forma temeraria y deliberada le aplicó un alivio al crédito de vehículo que mantiene con la entidad, para los meses de octubre y noviembre de 2020. (ii) que se aporte las grabaciones de las llamadas que son grabadas y monitoreadas por el BBVA realizadas por las asesoras donde se manifestó que aceptaba alivio para el mes de octubre y noviembre de 2020. (iii). Se informe el nombre y cargo del asesor o asesora del área de cartera central que ha manipulado el crédito con un grosero error imponiéndole un alivio que jamás solicitó ni aceptó para el mes de octubre y noviembre de 2020 en las llamadas telefónicas mencionadas. (iv) Se le envíe copia escrita o de audio del día, hora y fecha en la cual presuntamente comprobaron que solicitó y aceptó puntualmente algún tipo de alivio para el mes de octubre y noviembre de 2020. (v) se le informe las razones positivas o negativas por las cuales a la fecha no se ha realizado ningún ajuste a su crédito tras la queja interpuesta el pasado 30 de octubre en el BBVA sede San Gil.*

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional¹; veamos:

“El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos

¹ Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado



fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos² y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho³. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁴, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁵ y C-951 de 2014⁶, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

(i) La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es,

² En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos texto normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

³ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a 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 2o. Constitución Política).”

⁴ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

⁵ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexequibilidad de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

⁶ M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.



por regla general⁷, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁸. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela⁹.

(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹⁰, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”¹¹.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹² indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

⁷ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

⁸ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

⁹ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T-377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T-467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹⁰ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹¹ Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹² Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.



(iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹³. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”¹⁴.

VII. CASO EN CONCRETO

El señor SERGIO ANDRES JIMENEZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 1.100.949.504 expedida en San Gil-Santander, accionando en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-, propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición.

Afirma el libelista principal que el 4 de diciembre presentó petición a la entidad bancaria accionada, para que se aclara un alivio que no había solicitado para su crédito de vehículo otorgado para los meses de octubre y noviembre de 2020.

Según el accionante, en la respuesta dada no existe congruencia a lo pedido en su derecho de petición y no dándose por consiguiente una contestación de fondo.

EN LO RELACIONADO CON EL DERECHO DE PETICIÓN

Lo primero que constata este Despacho Judicial, de cara a lo anterior, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición ya está superada. Por tanto, la inmediata y eficaz protección de los derechos fundamentales, como objetivos de la acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, carece de actualidad y pierde su razón de ser; veamos:

Para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: **1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.** 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al

¹³ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁴ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



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.”.

Empero, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, y en relación con el tema que aquí nos ocupa, estableció en su artículo 5° lo siguiente:

“(…) Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Negrilla y subrayado fuera del texto)

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 artículo. (...).”

Ahora bien, conviene memorar además que en medio de la emergencia sanitaria por Covid-19, se extendieron los términos de que trata el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), a que se hizo alusión en líneas precedentes (15 días) para resolver las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, pues el Artículo 5° del Decreto 491 de 2020, que a la letra reza “ (...) *Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 artículo (...).” (Subrayas fuera del Texto).



En ese orden de ideas, lo primero que concluye este Despacho Judicial, es que la situación que dio origen a la reclamación constitucional en torno al Derecho de Petición elevado el pasado 4 de diciembre de 2020, no constituyen vulneración o siquiera amenaza del Derecho Fundamental de Petición del Accionante, por cuanto el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-, en efecto atendió el petitum del libelista, mediante escrito del 13 de enero de 2021, que fue contestada de fondo, en forma precisa y congruente, misivas en la que se le comunica de una manera clara, precisa y detallada, la decisión respecto de su solicitud, en los siguientes términos:

“1.- Que se me informe la razón por la cual el BBVA sin mi autorización, de forma temeraria y deliberada me ha aplicado un alivio al crédito de vehículo que mantengo con la entidad, para los meses de octubre y noviembre de 2020. Respuesta: mediante llamada telefónica el día 27 de julio de 2020 usted aceptó la aplicación de un período de gracia de 2 meses, en donde se aclaró que los intereses y seguros causados durante el período de gracia se distribuirán en el plazo restante del crédito, a lo que usted manifiesta aceptar. Debido a lo anterior, la aplicación de este alivio se realizó el día 28 de octubre de 2020, fecha en la cual, ya habían cancelado las cuotas de agosto y septiembre, por este motivo fue aplicado a las cuotas de octubre y noviembre 2020.

2. Que se me aporte las grabaciones de las llamadas que son grabadas y monitoreadas por el BBVA realizadas por las asesoras donde manifiesto que yo aceptaba alivio para el mes de octubre y noviembre de 2020. Respuesta: Se anexa junto con la comunicación. Se envía grabación a la oficina BBVA san Gil para que se acerque y escuche el audio.

3. Se me informe el nombre y cargo del asesor o asesora del área de cartera central que ha manipulado mi crédito con un grosero error imponiéndome un alivio que jamás solicite ni acepté para el mes de octubre y noviembre de 2020 en las llamadas telefónicas mencionadas. Respuesta: Tramite solicitud de alivio fue radicado por la agencia cess externa para banco BBVA.

4. Se me envíe copia escrita o de audio del día, hora y fecha en la cual presuntamente comprobaron que yo solicité y acepté puntualmente algún tipo de alivio para el mes de octubre y noviembre de 2020. Respuesta: Grabación 27 de julio donde acepta el alivio por 2 meses se adjunta con la comunicación.

5. Se me informen las razones positivas o negativas por las cuales a la fecha no se me ha realizado ningún ajuste a mi crédito tras la queja interpuesta por mí el pasado 30 de octubre en el BBVA sede San Gil. Respuesta: no se evidencia inconsistencia en la aplicación del alivio, Para este crédito. Se aplicó en las condiciones establecidas en la llamada, nos permitimos reiterar que La aplicación del presente alivio no establece el cobro de intereses sobre intereses, ni la capitalización de los mismos. Recuerde que si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos, cuenta con nuestro portal transaccional www.bbva.com.co y la Banca Móvil. Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

El 20 de noviembre de 2020 dando respuesta a lo solicitado en misiva de 30 de Octubre de la misma anualidad, se indicó al tutelante que, no existe la disponibilidad en el actividad sugerida “en su momento lo promoveremos, para donde solicite oportunidad, por lo anterior su petición será negada”.

En ese sentido, una vez analizada la contestación otorgada por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-, que para fines de ilustración precisa el despacho trae a colación detalladamente, puede concluirse que reúne los requisitos que integran el núcleo esencial del Derecho de Petición, pues fue resuelta materialmente, de fondo, clara, precisa y congruente con lo requerido por la solicitante, siendo debidamente comunicada



para efectos de posibilitar el escenario constitucional de defensa y contradicción y el uso de los recursos ante las instancias competentes, de no ser de recibo pleno a respuesta otorgada.

Aunado a ello, sin que sea indispensable efectuar un análisis más a fondo del asunto que nos ocupa, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto¹⁵, *“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***¹⁶ (Negrilla y subraya del Despacho); *es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea*¹⁷ (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*¹⁸”, conclusión de la que deviene que, ante la ausencia de amenaza del Derecho Fundamental de Petición por parte de la accionada, en tal sentido deberá negarse el amparo del derecho deprecado.

Corolario de lo anterior, el amparo constitucional deprecado no está llamado a prosperar y como colofón se negará por inexistencia de vulneración o siquiera amenaza, con los demás pronunciamientos a que haya lugar. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.

Como colofón, al no existir vulneración y/o amenaza de derecho fundamental alguno al accionante por parte de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, se ordenará su desvinculación del presente trámite.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. NEGAR la acción de tutela instaurada por el señor SERGIO ANDRES JIMENEZ identificado con la Cédula de Ciudadanía número 1.100.949.504 expedida en San Gil -Santander, en contra de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA -BBVA COLOMBIA-, a la que fuera vinculado la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, por la inexistencia de vulneración o siquiera amenaza del Derecho de Petición, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. DESVINCULAR a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, ya que no vulnera los derechos fundamentales de la accionante.

TERCERO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.



QUINTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SEXTO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEPTIMO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LEIDY NATALIA ORTIZ HIGUERA
JUEZ

LNOH/Vjgt.