



DISTRITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA
JUZGADO VEINTIDÓS PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE
CONOCIMIENTO S.P.A.

SENTENCIA DE TUTELA

Rad. No. 68001-40-09-022-2024-00163-00

Bucaramanga, dieciséis (16) de septiembre de dos mil veinticuatro (2024)

ASUNTO

Procede el despacho a proferir el correspondiente fallo dentro de la acción de tutela instaurada por el señor **HERNANDO JOSE DURAN ROMAN**, dirigida en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.-** por considerar vulnerado su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

El accionante refirió que, el 02 de agosto de 2024 radicó solicitud ante BBVA, sin que hasta el momento de presentación de la acción de tutela recibiera respuesta, lo cual desconoce los términos legales y constitucionales para dar respuesta a dicha petición.

PRETENSIONES

Que se declare que BBVA S.A. ha vulnerado su derecho fundamental de petición, que el mismo sea tutelado y en consecuencia se ordene a BBVA que dentro de las horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé respuesta de fondo conforme lo establecen la normatividad y la jurisprudencia colombiana.

ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto de fecha cuatro (04) de septiembre de dos mil veinticuatro (2024) este juzgado avocó el conocimiento de la presente acción, ordenándose correr traslado del escrito de tutela y sus anexos a la entidad accionada, para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas se pronunciara sobre los hechos y las pretensiones y así

ejerciera sus derechos de defensa y contradicción, disponiéndose a darle el trámite previsto en el Decreto 2591 de 1991.

INTERVENCIONES

- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.-**

La entidad accionada, pese a que fue debidamente notificada al correo electrónico notifica.co@bbva.com, mismo que relaciona en su página web como el asignado para recibir notificaciones judiciales, no emitió pronunciamiento alguno ante la presente causa, por lo que se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 del decreto 2591 de 1991, a saber, *"Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."*

CONSIDERACIONES

Competencia.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1º del Decreto 333 de 2021, que modificó el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, a este juzgado le compete conocer la presente acción de tutela.

Procedencia de la acción de tutela.

La Constitución Política de 1991, en el artículo 86, establece que la acción de tutela es un mecanismo judicial de naturaleza excepcional que busca proteger de manera inmediata los derechos fundamentales de las personas, frente a la conducta de cualquier entidad pública o, en algunos eventos, de particulares. Se trata de un recurso que solo es procedente en la medida en que la persona no disponga de otro medio idóneo y eficaz de defensa judicial para salvaguardar sus garantías constitucionales, o en aquellos casos en que sea necesaria como mecanismo transitorio para impedir un perjuicio irremediable.

Al respecto, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sostenido que los requisitos formales de procedencia de la acción de tutela son: (I) legitimación en la causa por

activa; (II) legitimación en la causa por pasiva; (III) inmediatez; y, (IV) subsidiariedad¹.

Asimismo, según lo dispuesto en los artículos 86 de la Constitución y 10 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, así como también podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales.

Sobre el derecho fundamental de petición.

El derecho de petición se encuentra contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en donde se establece que: *"toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*. Se trata de un derecho de aplicación inmediata, cuya vulneración da lugar a la procedencia directa de la acción de tutela. Además, es considerado un derecho de tipo instrumental, en la medida en que se constituye en el principal medio que tienen las personas para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes².

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el derecho de petición tiene dos componentes esenciales: primero, la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades o excepcionalmente entes privados, y segundo, la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo, y a la notificación de la decisión al peticionario³.

Específicamente, la prontitud se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación debe darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014.

Adicionalmente, en cuanto a las formas de canalizar las peticiones, la Corte Constitucional ha señalado que:

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-054 de 2018. M. P.: Alberto Rojas Ríos.

² Corte Constitucional. Sentencia T-430 de 2017. M.P. Alejandro Linares Castillo.

³ Sentencia T-230 de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

Cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio⁴.

Por su parte, el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, hace referencia a algunas actuaciones que caben dentro del derecho fundamental, al enunciar un catálogo de solicitudes sobre las pretensiones que podrían constituir el ejercicio de este derecho fundamental. Según esta norma, entre otras actuaciones, la persona podría requerir: *"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"*.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional también ha sido clara al aclarar que el derecho de petición *"no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa"*⁵.

En ese sentido, el deber de la autoridad es la de pronunciarse oportunamente y de fondo sobre el contenido del derecho de petición, aunque puede haber algunos casos en que la respuesta no consista en la realización de las acciones solicitadas, *"la respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P)"*⁶. De hecho, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia también se ha pronunciado al respecto. Mediante Sentencia STC- 91572016 del 6 de julio de 2016, la sala recordó que dicha situación no afecta la prerrogativa constitucional, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados.

⁴ Ibídem.

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

⁶ Sentencia T-230 de 2020. M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

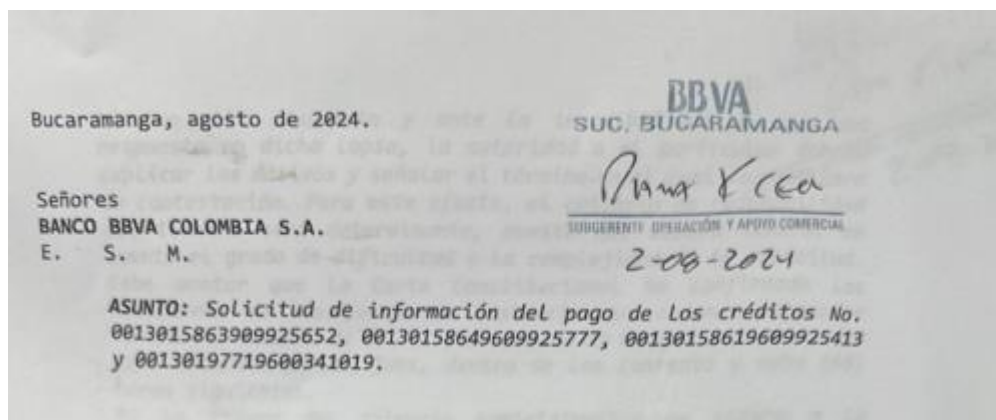
Problema jurídico

De conformidad con los planteamientos expuestos en los hechos y pretensiones, le corresponde al despacho establecer si BBVA S.A. ha vulnerado el derecho fundamental de petición del accionante.

Caso concreto.

En el presente asunto el accionante señor HERNANDO JOSE DURAN ROMAN, acude al amparo de su derecho fundamental de petición el cual considera vulnerado por el BANCO BBVA S.A., ante la falta de respuesta a la petición elevada el 02 de agosto de la presente anualidad la cual elevó de manera presencial, la cual tenía como fin *"solicito información exacta de la persona que pago los créditos No, 0013015863909925652, 0013015864960992577, 00130158619609925413 y 00130197719600341019, fecha en la que pago cada crédito, monto de dinero que se pago por cada crédito, que se encontraban a nombre de mi señor padre de HERNANDO DURÁN ALMEYDA (Q.E.P.D.)."*, la cual no había sido atendida por parte de la accionada.

Sumado a lo anterior, se tiene que la petición fue presentada de manera presencial en la sucursal Bucaramanga de BBVA, lo cual tiene soporte en la firma de recibido que obra en la prueba aportada por el accionante, a saber, la siguiente:



Por otra parte, se tiene que la entidad accionada, a saber, BBVA S.A. no ejerció su derecho de contradicción pese a que fue debidamente notificada al correo electrónico notifica.co@bbva.com, mismo que relaciona en su página web como el asignado para recibir notificaciones judiciales, por lo que se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 del decreto 2591 de 1991, a saber, *"Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."*

Sumado a lo anterior, se tiene que como respuesta automática el correo antes relacionado arrojó el siguiente mensaje:

4/9/24, 11:41 a.m.

Correo: Juzgado 22 Penal Municipal Conocimiento - Santander - Bucaramanga - Outlook

RESPUESTA AUTOMÁTICA BBVA Re: [External] URGENTE AUTO ADMISORIO DE ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2024-00163-00

NOTIFICA BBVA - COLOMBIA (BZG00875) <notifica.co@bbva.com>

Mié 04/09/2024 11:41

Para: Juzgado 22 Penal Municipal Conocimiento - Santander - Bucaramanga <j22pmpalc buc@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Buenos días.

Este buzón es para notificaciones judiciales conforme a lo previsto, entre otras disposiciones, en el inciso 2º, del artículo 291, del Código General del Proceso.

Se precisa que este NO es el canal de radicación y atención de Peticiones, Quejas o Reclamos; para este último propósito favor acudir al Call Center Línea Nacional 018000912227 y la Red de Oficinas del Banco BBVA Colombia a Nivel Nacional.

- Si su solicitud es sobre embargos, desembargos y temas relacionados con medidas cautelares, favor enviarla al buzón: embargos.colombia@bbva.com
- Si se trata de peticiones, quejas o reclamos (PQR), con destino al Defensor del Consumidor Financiero, en los términos de la Ley 1328 de 2009, favor dirigirlas al buzón: defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
- Si versa sobre facturas de proveedores del Banco, agradecemos remitirlas a: facturacion.proveedores.co@bbva.com

--

Cordial saludo,



Procesos Judiciales

Tel. (057) + (91) + (3471600) Ext. 11176 12061 11143

Carrera 9 No. 72-21 Piso 10, Bogotá - Colombia

Situación que corrobora aún mas que la notificación se surtió en debida forma sin que obre justificación alguna de la accionada para no emitir pronunciamiento dentro del termino otorgado por este despacho.

Así las cosas, se tendrá como ciertos los hechos ex por la accionante, en el entendido que elevó una petición el pasado 02 de agosto de 2024, misma que no fue atendida por la referida accionada, por lo que este despacho considera que el derecho fundamental de petición deprecado por el accionante, no fue respetado por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.-, por lo que se le ordenará que en el término de las CUARENTA Y OCHO (48) HORAS siguientes a la notificación del presente fallo, conteste de manera completa, de fondo, congruente y que la misma sea debidamente notificada al accionante señor HERNANDO JOSE DURAN ROMAN, la

petición que fue radicada el 02 de agosto de 2024, de manera presencial.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIDÓS PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor HERNANDO JOSE DURAN ROMAN, contra el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.-, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal y/o quien haga sus veces o lo reemplace del **BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. -BBVA S.A.-**, que en el término de las CUARENTA Y OCHO (48) HORAS siguientes a la notificación del presente fallo, conteste de manera completa, de fondo, congruente y que la misma sea debidamente notificada al accionante señor HERNANDO JOSE DURAN ROMAN, la petición que fue radicada el 02 de agosto de 2024, de manera presencial.

SEGUNDO: ENTÉRESE a las partes por el medio más expedito y remitir las diligencias para su eventual revisión ante la Corte Constitucional, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ÚRSULA FERNANDA CASTELLANOS MORENO

JUEZA