



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D. C., 30 de abril de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10106 DE KAREN PAOLA SIERRA MARTÍNEZ CONTRA BANCO BBVA COLOMBIA.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Karen Paola Sierra Martínez contra el Banco BBVA Colombia por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Señaló que hace 10 años tiene una cuenta de ahorros con el Banco BBVA y que en 2022 adquirió un crédito con el mismo Banco para pagar su estudio en Europa, donde actualmente reside, el cual venía cancelando puntualmente, pues utilizaba la aplicación remitly para realizar las transferencias a su cuenta BBVA y luego pagar las cuotas del crédito. Sin embargo, añadió que el último envío que pudo realizar y que fue recibido satisfactoriamente en su cuenta de ahorros fue en octubre de 2023 por un valor de 252 euros.

Sostuvo que a partir de noviembre de 2023 no pudo volver a realizar un giro por medio de la aplicación remitly, pues desde la aplicación del Banco BBVA le indicaban que había superado el límite de envíos a su cuenta y que la transacción se encontraba en pausa.

Manifestó que se contactó con remitly vía telefónica, quien le aseguró que no era un problema de la aplicación, por lo que para probarlo modificó el destinatario del envío del dinero, a otra cuenta del mismo banco, a la cual sí llegó el dinero de manera exitosa.

Indicó que ha tenido que utilizar esta maniobra para poder cancelar las cuotas del crédito toda vez que el BBVA no permite la recepción del dinero, por lo que es un problema de la cuenta de ahorros del mismo Banco. Empero, adujo que esta situación le ha generado retrasos en el pago de las cuotas de su crédito, dado que debe contar con la disponibilidad del tiempo de sus parientes para poder cancelarlas.

Afirmó que el 23 de febrero de 2024 formuló una petición ante la accionada, la cual fue respondida el 7 de marzo con una solicitud de prórroga y posteriormente el 9 de abril con un documento elaborado el 1 de abril, en el que le indicaron que *i)* el tope transaccional mensual es de \$18.000.000, *ii)* la aplicación remitly puede tener un «*monto límite de dispersión para cada uno de los usuarios*», *iii)* hiciera las transacciones a través de una entidad bancaria o corresponsal autorizado

Aseguró que tal respuesta no le parece coherente ni de fondo toda vez que no supera el tope transaccional ya que sus cuotas mensuales corresponden a \$1.300.000, la aplicación le permite hacer transferencias a otras cuentas del BBVA y otras entidades bancarias con normalidad, y remitly es una organización plenamente autorizada y que cumple todas las reglas establecidas por las agencias reguladoras en los países donde operan.

Finalmente, manifestó que al contactarse telefónicamente con el Banco, le recomendaron que ingresara a la aplicación del BBVA MÓVIL y BBVA NET y verificara que tuviera activada la opción de recibir o enviar dinero del exterior; sin embargo, aseguró que ya ha realizado esto en repetidas ocasiones y ha encontrado todo en normalidad.

Objeto



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Según lo expuesto, la accionante pretende amparo de sus derechos fundamentales y solicita ordenar a la encartada dar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado el 23 de febrero de 2024 y así habilitar nuevamente la opción en su cuenta bancaria de recibir dinero del exterior como se venía haciendo con normalidad hasta el mes de octubre del año 2023.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue admitida por auto del 16 de abril de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Banco BBVA Colombia indicó que el asunto expuesto corresponde a un tema contractual, el cual no es competencia de la acción de tutela, menos aun cuando la accionante no probó la existencia de un perjuicio irremediable.

Señaló que ya dio respuesta a la petición, informando las razones por las cuales se puede presentar el rechazo indicado, y que lo que sucede en realidad es que la actora no está de acuerdo con la respuesta emitida al no ser positiva.

De todas formas, aseguró que revisada la cuenta de ahorros de la accionante no existe bloqueo alguno que impida el ingreso de los recursos.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días;



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

y ii) consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de “*el derecho a lo pedido*”, que se emplea con el fin de destacar que «*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*» (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger los derechos fundamentales de la accionante, hay lugar a ordenar a la encartada a habilitar nuevamente la opción en su cuenta bancaria de recibir dinero del exterior como se venía haciendo con normalidad hasta el mes de octubre del año 2023.

Para el efecto, el Despacho advierte que, si bien la accionante no enuncia algún derecho fundamental en concreto del cual persiga su amparo, es claro que la vulneración deviene principalmente de la respuesta que la entidad bancaria dio a la petición del 19 de febrero de 2024, fecha en la que solicitó:

Se habilite nuevamente la opción de recibir dinero del extranjero tanto en mi aplicación BBVA como también en la cuenta de ahorros No. 0130378458 del Banco BBVA, ya que la información que me brindan en las líneas de atención, es que dicho inconveniente se debe a los permisos internos de la cuenta y que para este caso quien administra internamente mi cuenta y mi aplicación es la sede donde apertura mi cuenta.

Agradezco se resuelva de fondo mi solicitud por este medio, ya que a la fecha me es imposible trasladarme a Colombia para realizar este trámite de manera personal.

De los hechos de la acción constitucional, se pudo conocer que la petición tuvo como fundamento la situación que se generó desde noviembre de 2023 que le impidió seguir realizando transferencias a su cuenta de ahorros a través de la aplicación *Remitly*, la cual registra la anotación «*el destinatario superó el límite de recepción de dinero y actualmente no puede recibir más fondos*»

Lo anterior, motivó la presentación de dicha petición, respecto de la cual, si bien la accionante no adjuntó constancia de radicación, lo cierto es que, con la respuesta de la accionada de fecha 1° de abril de 2024, es posible acreditar que en efecto se presentó una petición, por lo que así se entenderá. De igual forma, al no tener constancia de radicación, se tendrá que la misma fue presentada el 19 de febrero de 2024, pues es la fecha consignada en el documento de petición.

Frente a ello, la accionada al rendir informe aportó copia de la respuesta a la petición presentada por la accionante y manifestó que no existe bloqueo alguno en la cuenta de ahorros de la accionante que impida el ingreso de los recursos.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Ahora bien, el Despacho analizará la contestación de la accionada para determinar si la resuelve de forma clara y de fondo las peticiones de la accionante.

Al respecto se tiene que en la respuesta del 1° de abril de 2024 la encartada señaló que los giros internacionales a favor de cuentas BBVA tienen un tope transaccional mensual de \$18.000.000, es decir que ese es el monto máximo que la cuenta puede recibir por concepto de giros internacionales, y toda transacción que lo supere será rechazada. Además, señaló que el corresponsal bancario o intermediario con el cual se procese la transacción –en este caso la aplicación remitly– puede tener un monto límite de dispersión, y esto es ajeno a la operación del Banco.

Aseguró que para la recepción de operaciones en moneda extranjera es importante seguir con las instrucciones del siguiente enlace: <https://www.bbva.com.co/personas/productos/divisas.html>, con el fin de garantizar una correcta monetización y así evitar el rechazo de las transacciones.

Por último, manifestó que las transferencias desde el exterior se deben realizar a través de una entidad bancaria o corresponsal autorizado, informando correctamente los datos de la cuenta y el Banco beneficiario.

Así las cosas, al analizar la respuesta que brindó la encartada a la promotora, esta sede judicial observa que no se resolvió de fondo el pedimento elevado por la accionante dentro del derecho de petición dado que si bien su pronunciamiento hace referencia a algunas causales por las cuales las cuentas BBVA no recibe dinero del extranjero, es genérico y no resuelve de manera concreta el caso específico de la actora.

En este punto, debe recordar el Despacho que a partir de la Ley 1328 de 2009 existe un Régimen de Protección al Consumidor Financiero que establece garantías y obligaciones que persiguen el amparo de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, las cuales deben estar regidas por una serie de principios orientadores, entre los cuales se destacan:

Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. *Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.*

Manejo adecuado de los conflictos de interés. *Las entidades vigiladas deberán administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los consumidores financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto*

En ese sentido, se le debe garantizar al consumidor financiero el debido proceso en cualquier trámite que adelante tendiente a resolver algún problema o inconveniente, para ello la entidad vigilada debe atender de manera eficiente los reclamos interpuestos por el consumidor, identificando problemáticas concretas e implementando acciones de mejora oportunas y continuas, velando siempre por la prevalencia del interés del consumidor financiero.

En el *sub examine*, si bien la accionada asegura haber contestado de fondo y que el descontento es porque no fue favorable, lo cierto es que solo se limitó a evidenciar las posibles causas de la limitación, como es el tope transaccional mensual de \$18.000.000 que tienen los giros internacionales a favor de las cuentas BBVA, el monto límite de dispersión que puede tener la aplicación Remitly y que las transferencias desde el exterior deben realizarse a través de una entidad bancaria o corresponsal autorizado, sin brindarle un verdadero acompañamiento en dicho proceso.

Por ello, más allá de la respuesta que evidencia que la cuenta está activa y sin novedades, se le ordenará a la accionada que, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de esta decisión, se contacte con la señora Karen Paola Sierra Martínez a través de correo electrónico o llamada telefónica y



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

realice un acompañamiento de verificación de la cuenta para establecer la causa específica del bloqueo de sus productos e implementar una solución efectiva al respecto.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental al debido proceso de **Karen Paola Sierra Martínez** identificada con c.c. 1.030.652.030 el cual fue vulnerado por el **Banco BBVA Colombia** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al **Banco BBVA Colombia** a través de su representante legal María Alejandra Olivares Barrera o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, se contacte con la señora Karen Paola Sierra Martínez a través de correo electrónico o llamada telefónica y realice un acompañamiento de verificación de la cuenta para establecer la causa específica del bloqueo de sus productos e implementar una solución efectiva al respecto, conforme lo expuesto en precedencia

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación efectiva.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR -

Firmado Por:

Lorena Alexandra Bayona Corredor

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **0b9567cffe9e160be31bd9c1014c50af80543bcf63a91ef03aa794fcb61ac13b**

Documento generado en 30/04/2024 05:00:08 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>