

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2024-10104-00

ACCIONANTE: PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS

ACCIONADA: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA – BBVA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes abril del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 18 de marzo de 2024 radicó un derecho de petición ante la accionada, solicitando la expedición de un certificado de estado de deuda.

Que se dirigió a las instalaciones de la accionada en donde le fue informado que, el certificado lo debía solicitar por la página web.

Que a la fecha no ha recibido respuesta a su petición.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta de fondo a su petición, expidiéndole el certificado de deuda.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** allegó contestación el 21 de abril de 2024, en la que manifiesta que, al accionante ya se le había dado respuesta su petición, informándole que la certificación la debía descargar en la página web.

Que el hecho de que el accionante hiciera caso omiso a las indicaciones, no quiere decir que esté en mora de contestar la petición.

Que, con el fin de resolver la controversia, de manera excepcional, generó un certificado manual y lo envió al correo electrónico del accionante el 19 de abril de 2024.

Por lo anterior, solicita se niegue el amparo.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

¿El **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS**, al no haberle dado respuesta a su petición del 18 de marzo de 2024?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida 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”*,

una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*

9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe 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 negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*⁴. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁵.

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Sentencia T-970 de 2014.

⁵ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*⁶. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado⁷. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo⁸.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias*

⁶ Sentencia T-168 de 2008.

⁷ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

⁸ Sentencia T-070 de 2018.

para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes⁹. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado¹⁰¹¹.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS** elevó un derecho de petición ante el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, en el que solicitó le fuera expedido un “*certificado de deuda*”¹².

La petición fue radicada el 18 de marzo de 2024, a través del formulario de solicitud de “*Certificado de deuda*” que aparece en la página web de la accionada: <https://www.bbva.com.co/personas/promocion/certificado-de-deuda.html> y le correspondió el radicado No. 23202414553319253071¹³.

El **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** al contestar la acción de tutela manifestó que “*de manera excepcional generó un certificado*” y que, el 19 de abril de 2024 lo remitió al correo electrónico del accionante. En sustento, aportó una copia de la respuesta que brindó en los siguientes términos¹⁴:

“Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado en días pasados a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, mediante el cual solicita un certificado de deuda.

*Una vez realizadas las validaciones respectivas, encontramos que usted a la fecha tiene el crédito de libranza N° *****7973, por lo tanto, adjuntamos el certificado de deuda a corte de hoy 19 de abril de 2024.*

La situación obedece a que los intereses corrientes (y de mora, si los hubiera) y la póliza de seguro de vida deudor, se liquidan a diario, lo cual supone cambios en el saldo de su obligación; por tal razón, sugerimos confirmar en la oficina el saldo vigente a la fecha en la que realizará el pago parcial o total del crédito.

Así mismo, vale la pena mencionar que dichos certificados pueden ser descargados por la página del Banco.”

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

⁹ Sentencia T-890 de 2013.

¹⁰ Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹¹ Sentencia T-970 de 2014.

¹² Página 05 del archivo pdf 01AcciónTutela

¹³ Página 06 ibidem

¹⁴ Página 4 del archivo pdf 06ContestacionBBVA

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida el 19 de abril de 2024 al correo electrónico: pedroangelmartinezhoyos@gmail.com¹⁵ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones de la acción de tutela.

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, la respuesta lo cumple por las siguientes razones:

En el único punto de la petición el accionante solicitó un certificado de deuda. Frente a ello, la accionada le informó que, era titular del crédito de libranza No. ***7973, del cual le adjuntó el certificado de deuda a corte 19 de abril de 2024¹⁶, en el cual consta: la clase y el número del crédito, el saldo actual de la deuda, la fecha de formalización, el convenio y el plazo. Le precisó que, los intereses corrientes y la póliza de seguro de vida se liquidan a diario, lo cual generaba cambios en el saldo de la obligación. Y para finalizar, le indicó que el certificado de deuda se podía descargar en la página web.

Bajo tal panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.** al derecho de petición presentado por el señor **PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues atendió de fondo el asunto, de manera favorable, y además fue debidamente notificada.

En consecuencia, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

¹⁵ Página 03 ibidem

¹⁶ Página 5 ibidem

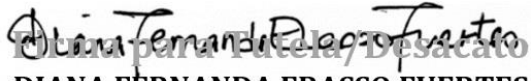
PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **PEDRO ÁNGEL MARTÍNEZ HOYOS** en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ