

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: 11001-41-05-008-2024-10031-00

ACCIONANTE: YULI FRANCO CORDON

ACCIONADO: BBVA COLOMBIA

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los cinco (05) días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **YULI FRANCO CORDON**, quien pretende el amparo a su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **BBVA COLOMBIA**.

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que el 25 de diciembre de 2023 elevó una petición ante **BBVA COLOMBIA**, sin embargo, afirma que no ha obtenido respuesta suficiente, efectiva y congruente.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a **BBVA COLOMBIA** a resolver de fondo su petición del 25 de diciembre de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

BBVA COLOMBIA

La accionada allegó contestación el 4 de marzo de 2024 en la que señala que, procedió a emitir respuesta al pedimento de la accionante, de forma clara, precisa y de fondo.

Por lo anterior, afirma que se está en presencia de la figura de la carencia actual del objeto por hecho superado y, en consecuencia, solicita se deniegue la acción constitucional.

CONSIDERACIONES

¿**BBVA COLOMBIA** vulneró el derecho fundamental de petición de la señora **YULI FRANCO CORDON** al no haber dado respuesta a su petición del 25 de diciembre de 2023, reiterada el 24 de enero 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 éstos 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 recibir las 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.

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

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.

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

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.

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.

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.

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.

⁶ Sentencia T-168 de 2008.

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 para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes*”. 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, la señora **YULI FRANCO RONDON** elevó una petición ante **BBVA COLOMBIA** en la que solicitó lo siguiente¹²:

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.

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 Páginas 4 a 8 del archivo pdf 11AtiendeRequerimientoAccionante.

“PRIMERO: Se ordene a quien corresponda el reembolso de mis recursos sustraídos de la cuenta de ahorros 0636*****4049 producto activo del Banco BBVA a mi nombre, recursos debitados el 29 de noviembre del 2023 aproximadamente a las 17:50 pm. Por un valor de \$12.096.671 (DOCE MILLONES NOVENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UNO) y otro por valor de \$7.076.671 (SIETE MILLONES SETENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UNO) a las 17:58

SEGUNDO: Se haga efectiva la póliza que constituí de ser aplicable a los hechos surgidos en el fraude financiero del cual soy víctima.

[...]

PETICIÓN ESPECIAL

Solicito muy respetuosamente a esta entidad financiera, al Defensor del cliente financiero que se resuelva de fondo y oportunamente la solicitud del reembolso de los recursos sustraídos de mi cuenta de ahorros, por las razones expuestas.”

Si bien la accionante incluyó los numerales “*TERCERO*”, “*CUARTO*”, “*QUINTO*” y “*SEXTO*”, lo cierto es que, de su redacción no se evidencia ninguna petición encaminada a que la accionada ejecute u omita alguna conducta en procura de sus intereses, razón por la cual, el Despacho se centrará únicamente en los numerales que tienen una connotación petitoria.

Ahora bien, en el escrito de subsanación¹³, acápite de “*FUNDAMENTOS DE LA PETICIÓN*”, la accionante afirma que, la petición objeto de amparo fue formulada el 25 de diciembre de 2023.

Al respecto, téngase en cuenta que, el Juzgado, mediante Autos de Sustanciación Nos. 288 del 26 de febrero de 2024 y 308 del 27 de febrero de 2024, requirió a la señora **YULI FRANCO CORDON** para que allegase “*constancia de radicación y/o envío, con sello y/o acuse de recibo del derecho de petición*”, sin embargo, la accionante se abstuvo de allegar la constancia encomendada.

No obstante, de las pruebas documentales que reposan en el plenario, se tienen las siguientes:

- (i) “*DERECHO DE PETICIÓN POR FRAUDE FINANCIERO*” dirigido a **BBVA COLOMBIA** de fecha 22 de diciembre de 2023¹⁴.
- (ii) Correo electrónico de bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com a yulifranco80@hotmail.com de fecha 29 de diciembre de 2023, con el asunto: “*BBVA Informa Solicitud de caso #00359246*”,

¹³ Archivo pdf 08SubsanacionAccionTutela.pdf

¹⁴ Páginas 4 a 8 del archivo pdf 11AtiendeRequerimientoAccionante

cuyo contenido prevé: *“En atención a la petición radicada con el número de la referencia, le informamos que su caso inició la etapa de análisis y una vez culmine, enviaremos respuesta definitiva a más tardar el próximo 23/01/2024 05:01 PM”*¹⁵.

- (iii) Reiteración del *“DERECHO DE PETICIÓN POR FRAUDE FINANCIERO”* de fecha 24 de enero de 2024¹⁶.
- (iv) *“Solicitud de prórroga 00359650”* de fecha 1 de febrero de 2024 en donde **BBVA COLOMBIA** informa que: *“En atención a la petición formulada en días pasados relacionada con el trámite que cursa ante la Defensoría del Consumidor Financiero bajo la referencia B12024323, le informamos que actualmente el Banco se encuentra adelantando las verificaciones del caso sin que a la fecha haya culminado este trámite”*¹⁷.

Así las cosas, a pesar de que en el plenario no obra la prueba documental de la radicación de la petición en la calenda que afirma la accionante, lo cierto es que, de las respuestas otorgadas por parte de **BBVA COLOMBIA**, particularmente la relacionada con el acuse de recibido del 29 de diciembre de 2023, es dable inferir que sí existe una petición radicada el 25 de diciembre de 2023.

Al contestar la acción de tutela, **BBVA COLOMBIA** informó que emitió una respuesta de forma clara, precisa y de fondo a la petición elevada por la accionante, en los siguientes términos:

“1. La operación reclamada fue realizada por el cliente, habiendo ingresado para ello, según manifiesta, a un link de pagos, sin que para ello mediara la intervención del Banco. Esta modalidad de fraude se conoce como Phishing, que busca robar información confidencial de sus usuarios suplantando el buzón de correo de las distintas entidades, para hacerlo parecer como el autorizado.

2. Habiendo ingresado al botón de pagos, este lo condujo a la página del Banco BBVA Net, que de acuerdo a nuestros registros fue dado de alta el día 14 de octubre de 2011 Posteriormente, se autenticó válidamente con su documento y digitando la correspondiente contraseña requerida por el sistema, esta última de conocimiento exclusivo de usted como cliente.

3. Posterior a esto, confirmó la realización de la operación, mediante el ingreso de la clave OTP enviada al número de celular registrado en el banco, generando token para Net por medio de la aplicación BBVA Móvil o si se tiene la Tarjeta Net segura se debe ingresa una de las coordenadas consignadas en dicho elemento.

4. En esta parte del proceso, se verificó que la transacción realizada fue autorizada por mensajes de datos válidamente emitidos, sobre los que se verificó no solo cuál

¹⁵ Página 16 del archivo pdf 11AtiendeRequerimientoAccionante

¹⁶ Páginas 9 a 13 *ibidem*.

¹⁷ Página 9 *ibidem*.

usuario era originador, sino que se tuvo en cuenta la autenticidad e integridad del mismo, mediante la descriptación del mensaje por parte del sistema y la marcación de los códigos y claves por parte de quien las tenía en su poder, claves estas consideradas la firma digital del cliente, la cual consiste en un valor alfanumérico, el cual es único, privado e intransferible.

5. Se confirma en todo caso que, BBVA Colombia a la fecha no ha presentado incidentes en su página WEB, que puedan inferir la existencia de virus, agentes nocivos, que hayan afectado la confidencialidad o integridad de la información.

6. Fue así como el 29 de noviembre de 2023, en la hora que se relaciona en el siguiente cuadro de transacciones, se realizaron un pago de factura PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos) y que direcciona a la página de internet del Banco BBVA Net, operación discriminada de la siguiente manera:

FECHA	HORA	TRANSACCIÓN DE PAGO	PRODUCTO DE ORIGEN	REFERENCIA 1	NIT	CUS	TICKET ID	VALOR
29/11/2023	17:53:39pm	PAGO PSE	0013*****4049	10.150.73.81	8600067979	30545721	220682205	\$7.076.671,00
29/11/2023	17:51:41	PAGO PSE	0013*****4049	10.150.73.81	8600067979	30545721	220682205	\$12.096.671,00
TOTAL								\$19.173.342,00

A continuación, se detalla la dirección IP utilizada para la transacción: Detalle de IP: 191.95.28.234.”

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.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que fue remitida el 4 de marzo de 2024 al correo electrónico: yulifranco80@hotmail.com¹⁸ que corresponde al autorizado en el acápite de notificaciones de las peticiones 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, el Despacho considera que la respuesta lo cumple, por lo siguiente:

Tal y como se transcribió en líneas atrás, la accionante en su petición del 25 de diciembre de 2023, reiterada el 24 de enero de 2024, solicitó el reembolso de los recursos que, presuntamente le fueron sustraídos de la cuenta de ahorros “0636*****4049” el 29 de noviembre de 2023 por valor de \$12.096.671 y \$7.076.671 y, por consiguiente, la aplicación de la póliza financiera aplicable para casos de fraude financiero.

¹⁸ Página 2 del archivo pdf 12RespuestaBancoBBVA

En atención a ello **BBVA COLOMBIA** en su respuesta del 04 de marzo de 2024 informó que, el proceso de las transacciones aludidas por la accionante fue debidamente autorizado “*por mensaje de datos válidamente emitidos, sobre los que se verificó no solo cuál usuario era originador, sino que se tuvo en cuenta la autenticidad e integridad del mismo mediante la descriptación del mensaje por parte del sistema y la marcación de los códigos y claves por parte de quien los tenía en su poder...*”.

Por lo tanto, infiere el Despacho que, al autenticarse las transacciones objeto de reclamo, no resulta procedente el reembolso que reclama la peticionaria, ni tampoco la constitución de la póliza, en tanto que, para la accionada, no se está en presencia de un fraude financiero.

En este punto es necesario resaltar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo¹⁹.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés de la peticionaria no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja o acceda favorablemente a los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En efecto, si la intención de la accionante es obtener el reembolso de las sumas que le fueron debitadas de su cuenta de ahorros el 29 de noviembre de 2023, la acción de tutela no es el mecanismo procedente, pues es una pretensión de carácter económico que deberá dirimirse a través de los mecanismos ordinarios que el legislador previó ante la Jurisdicción Ordinaria en su especialidad civil, o ante la especialidad penal en caso de considerarse la presencia de un hecho delictivo, o, en su defecto, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Ello, en razón al carácter subsidiario y residual de la acción de tutela.

En ese orden, la acción de tutela no está instituida para sugerir el sentido de la respuesta a la petición del 25 de diciembre de 2023, reiterada el 24 de enero de 2024, pues se trata de una controversia de naturaleza económica y contractual que escapa al radio de la acción constitucional de tutela, y que, según las particularidades del caso, no tiene trascendencia *iusfundamental*. Por ello -se itera- la accionante deberá acudir a los medios ordinarios para obtener la satisfacción del derecho económico que dice tener a su favor.

¹⁹ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Corolario de lo expuesto, se concluye que, lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la 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

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual del objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **YULI FRANCO CORDON vs BBVA COLOMBIA**, 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.


Tercera Sala de Tutela y Desacato
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ