

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C., dos (2) de diciembre de dos mil veinte (2020)

**Ref: Exp. No. 110014003-022-2020-00719-00**

Se decide la acción de tutela interpuesta por Diana Maritza Cruz Ávila, en nombre y representación del señor Raúl Daniel Ávila Maldonado, contra Banco Itaú, Banco BBVA y la gerente de la oficina Bosa del BBVA.

**ANTECEDENTES**

La accionante reclamó la protección de su derecho fundamental de petición que consideró vulnerado por la entidad accionada, dado que el 1 de julio y 14 de octubre de 2020 solicitó al Banco BBVA, se le expidiera copia de:

- La solicitud del crédito hipotecario y/o de libre inversión número 001309012009600020054.
- Los documentos que soportan la solicitud del avalúo del predio ubicado en la Calle 93 No. 05-50 apartamento 203.
- Las cotizaciones del trabajo de remodelación y mejoras del bien objeto del crédito.
- El estudio de títulos que se le realizó a las escrituras del mismo, de los tres extractos bancarios presentados para la obtención de la obligación.
- Los certificados médicos aportados por el representante legal del tomador del crédito Raúl Daniel Ávila Maldonado, del pagaré firmado por el representante de la época.
- Le proporcione las tarjetas de apertura de las cuentas bancarias –corrientes y de ahorro- que estén a nombre de Raúl Daniel Ávila Maldonado.
- Le informe cuál es la documentación exigida y el procedimiento efectuado por la entidad bancaria, a efectos de otorgar un crédito hipotecario para remodelación de vivienda.
- Le suministre la documentación que se allegó para la obtención del crédito Hipotecario No. 9600020054.
- La documentación de las transferencias bancarias que se hayan realizado de los Estados Unidos de América (EEUU) a Colombia, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta alguna.

La actora el 20 de octubre de 2020 radicó en el BANCO ITAU, a través del correo electrónico [servicioalcliente@itau.co](mailto:servicioalcliente@itau.co), petición en la que pidió se le proporcione las tarjetas de apertura de las cuentas bancarias –

corrientes y de ahorro- que estén a nombre de Raúl Ávila, sin que a la fecha se le haya dado respuesta.

Por lo anterior, la gestora pidió se ordene a las accionadas emitir una respuesta precisa, congruente y de fondo a lo solicitado.

### **RESPUESTA DE LA ACCIONADA**

Notificada en legal forma, el Banco BBVA manifestó que el 28 de julio y 11 de noviembre de 2020 brindó una respuesta, lo cual fue notificado en la dirección electrónica [dcruz21@live.com](mailto:dcruz21@live.com), por lo que solicitó negar la presente acción.

El Banco Itaú guardó silencio.

### **CONSIDERACIONES**

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario el problema jurídico a resolver consiste en determinar si las accionadas Banco BBVA y Banco Itaú vulneraron el derecho fundamental de petición de Diana Maritza Cruz Ávila, quien actúa en nombre y representación del señor Raúl Daniel Ávila Maldonado, al no emitir un pronunciamiento de fondo respecto de los radicados de fechas 1 de julio, 14 y 20 de octubre de 2020, en los que solicitó se le suministre información y documentos de los créditos que fueron concedidos a al señor Raúl Ávila.

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se **ampliaron** los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) Escritura Pública No. 455 mediante el cual señor Raúl Daniel Ávila Maldonado, revocó el poder a Fabian Andrés Ariza Vargas y confirió uno nuevo a Diana Maritza Cruz Ávila.

b) Derecho de petición dirigido al Banco BBVA, en el que la accionante solicitó se le expidiera copia de los documentos con los cuales se tramitó los créditos a nombre de Raúl Daniel Ávila Maldonado, respecto del inmueble Calle 93 No. 5-50 apartamento No. 203.

c) Correo electrónico de fecha 4 de septiembre de 2020, que le remitió la accionante a su apoderada con el que reenvió la solicitud que realizó al BBVA, para la expedición de los documentos.

d) Derecho de petición dirigido al Banco Itaú de data octubre de 2020, con el que la actora solicitó se le proporcione las tarjetas de apertura de las cuentas bancarias – corrientes y de Ahorro- que estén a nombre de Raúl Ávila.

e) Correos electrónicos de fechas 20 de octubre y 12 de noviembre de 2020, con los que la accionante remitió al Banco Itaú y a su apoderada el derecho de petición.

f) Correo electrónico emitido por el BBVA del 26 de noviembre de 2020 en el que remitió a la gerente de Bosa documentos como soportes económicos.

g) Correo electrónico del BBVA dirigido al señor Raúl Daniel Ávila Maldonado, de data 11 de noviembre de 2020, en el que adjuntó la respuesta que emitió a la tutelante respecto de lo que solicitó.

h) Informe de la oficial mayor del juzgado respecto de la conversación que obtuvo con el extremo actor, quien le informó que recibió el correo electrónico del 11 de noviembre de 2020 que remitió el BBVA sin que se acompañara de los documentos que solicitó se le expidiera copia.

Al analizar el material probatorio obrante en el expediente se deduce que se debe acceder a la protección implorada, por las siguientes razones, a saber:

En cuanto a las peticiones que radicó la actora el primero de julio y 14 de octubre de 2020 ante el BANCO BBVA se tiene que aunque la mencionada entidad manifestó el 28 de julio de 2020 y 11 de noviembre de 2020 contestó los interrogantes de la accionante y que se remitió a la dirección electrónica [dcruz21@live.com](mailto:dcruz21@live.com), cumple señalar que de las pruebas que adjuntó (correos electrónicos) no se avizora en qué términos respondió ni los documentos adjuntó, omisión que impide determinar si ocurrió un hecho superado, además, según se plasmó en el informe que rindió la oficial mayor del juzgado, la accionante le informó que no se le remitió los documentos que solicitó.

De lo anterior se colige que no se satisfizo el «*derecho de petición*», ya que esa entidad no probó de manera idónea sus afirmaciones, por consiguiente, se vulnera la referida garantía cuando el destinatario de la solicitud no emite una respuesta oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado ni se la comunica a la interesada, tal como sucedió en el presente asunto, por lo que se debe conceder el amparo.

Frente al Banco Itaú, debe decirse que la tutelante aportó constancia de la radicación que de la solicitud que el 20 de octubre de 2020 presentó a esa entidad, sin que haya obtenido respuesta alguna, afirmación se presume por cierta ante la conducta silente de la accionada, según lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Entonces, como para la época en que se envió la solicitud de amparo<sup>1</sup>, ya había vencido el plazo de los 20 días contemplados en el Decreto Legislativo 491 de 2020, norma que amplió los términos de que trata la Ley 1755 de 2015, es evidente que el Banco Itaú vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante, por lo que se concederá la protección constitucional solicitada.

En conclusión, el resguardo implorado se concederá.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

## **RESUELVE**

**PRIMERO. CONCEDER** el amparo del derecho de petición que suplicó Diana Maritza Cruz Ávila, en nombre y representación del señor Raúl Daniel Ávila Maldonado, por lo expuesto en la parte motiva.

**SEGUNDO.** ORDENAR al BANCO BBVA, a través de su representante legal señor Ulises Canosa Suárez, que dentro del término perentorio de

---

<sup>1</sup> 20 de octubre de 2020.

cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a las solicitudes del 1 de julio y 14 de octubre de 2020, que corresponde a que se le expida copia de los documentos respecto de las obligaciones crediticias que se otorgaron a nombre del señor Raúl Ávila, comunicación que deberá ser notificada en debida forma al accionante.

**TERCERO.** ORDENAR al BANCO ITAÚ, a través de su representante legal señor Carlos Eduardo Martínez Merizalde, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la solicitud del 20 de octubre de 2020, que corresponde proporcione las tarjetas de apertura de las cuentas bancarias – corrientes y de ahorro- que estén a nombre de Raúl Ávila, comunicación que deberá ser notificada en debida forma al accionante.

**CUARTO.** Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

**QUINTO.** Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA**  
Jueza

110014003-022-2020-00719-00

(Y)

**Firmado Por:**

**CAMILA ANDREA CALDERON FONSECA**

**JUEZ**

**JUEZ - JUZGADO 022 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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: **877e11b92f3182b3130650644f2eb6bf60d8c6da1e9878e6e71830292d04b4a8**

Documento generado en 02/12/2020 02:40:31 p.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**