

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciocho (18) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 11001400302420240025000

Accionante: Fabián Leonardo Barreto Castillo.

Accionada: Banco BBVA.

Derecho Involucrado: *Petición e Información.*

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

2. Presupuestos Fácticos.

Fabián Leonardo Barreto Castillo interpuso acción de tutela en contra del Banco BBVA para que se le protejan sus derechos fundamentales de *petición e información*, los cuales considera están siendo vulnerados por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Indicó que, presentó petición ante la entidad convocada el 15 de febrero de 2024, con el fin de realizar una reclamación por cuenta de una transacción bancaria que aparentemente no realizó.

2.2. Aseveró que, recibió por parte de la accionada el 4 de marzo de 2024, contestación a la misiva radicada, sin embargo, no se dio respuesta clara, precisa y de fondo a las más de nueve pretensiones señaladas en el *petitum* radicado.

PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicitó al el Juez Constitucional que tutele los derechos fundamentales de *petición e información*. En consecuencia, se le ordene al Banco BBVA, conteste de manera clara, precisa y de fondo la misiva radicada el 15 de febrero de 2024.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto de 7 de marzo de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos expuestos.

3.2. Al momento de emitir la correspondiente decisión de instancia, la entidad convocada no se pronunció respecto de los hechos y pretensiones de la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

1. Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si el Banco BBVA lesionó los derechos invocados por Fabián Leonardo Barreto Castillo, al presuntamente no haberle dado respuesta clara, precisa y de fondo a la solicitud de 15 de febrero del 2024.

2. Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuandoquiera que por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

3. Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desoriente o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la

demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión¹.

4. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, la acción de tutela se dirige contra un particular que conforma el sistema financiero, tal como ha explicado la Corte Constitucional “*(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos*” (Sentencia T-103 de 2019)

De otro lado, se tiene que, si el pedimento objeto del presente asunto fue radicado el 15 de febrero de 2024, el término que tenía para responder venció el 7 de marzo hogaño, sin embargo, el 4 de marzo de los corrientes la entidad accionada emitió respuesta a la solicitud, misma que considera la convocante no se ajusta a derecho.

Por otro lado, es importante recordar, en primer lugar, que, en cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional ha dicho que:

¹ Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

“hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.**² (Se resalta).

5. Así las cosas, este Despacho analizará si la respuesta brindada dentro del trámite de la tutela, cumple con los presupuestos jurisprudenciales anteriormente enunciados:

1. Devolución de mi dinero toda vez que no fui yo quien hizo ninguna transacción o aprobación de transferencia a DAVIVIENDA al igual que tampoco se me notificó por parte del BBVA previo a la aprobación de la transferencia que se iba a transferir un valor tan alto.

² Sentencia C-007 de 2017.

Al respecto, la entidad manifestó que, el accionante realizó una operación por medio del servicio PSE, circunstancia que implica que los datos donde se pretende realizar la transacción son diligenciados por el usuario, a su vez, dicho portal dirige al prenombrado a la página *BBVA Net*, en donde previa imposición de contraseñas y envío del *Token* digital respectivo, se efectúa la operación bancaria, así pues, encontró el Banco que, en efecto, se realizó dicha transacción el día 15 de febrero de 2024, hecho que exonera a la entidad financiera de realizar el reembolso de la suma solicita, comoquiera que, no hay posibilidad de determinar la responsabilidad del Banco BBVA.

2. Cambio de tarjeta o plástico ya que evidentemente mi cuenta sufrió de una alteración no provocada por mí.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto, ni remitieron la documental solicitada.

3. Se me indique qué medidas de seguridad se tienen con respecto al movimiento de mi tarjeta o cuenta.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto.

4. Se me informe por qué no se me notificó previo a la transferencia que iba a ver un movimiento de ese valor.

Respuesta: De acuerdo a la respuesta emitida, la transacción se realizó de manera normal, esto es, emitiendo el correspondiente *token* digital en la plataforma Banca Net, por lo tanto, existió notificación al realizar la transacción, más aún cuando está proviene del servicio de pago PSE.

5. Se me entregue copia del extracto donde se vea reflejado el movimiento de los \$2.000.000.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto, ni remitieron la documental solicitada.

6. Se me informe fecha y hora exacta de la transacción.

Respuesta: La querellada indicó que la transacción se efectuó el día 15 de febrero de 2024 a las 12:02 PM, misma que contó con el *ticket* de identificación N° 4752360.

7. Se me informe el número de cuenta de la persona a la que se hizo la transferencia de mi dinero.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto.

8. Se me envíe copia de la llamada hecha el día de hoy y en la que pongo en conocimiento al BBVA acerca de lo ocurrido.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto, ni remitieron la documental solicitada.

9. Se me informe porque si solicité un token para pagar un recibo de \$80.000 se me generó y se autorizó un token para transferir \$2.000.000.

Respuesta: No se pronunciaron al respecto.

6. Por lo tanto, se tiene que la entidad accionada no emitió respuestas de forma clara, precisa y de fondo, comoquiera, no se manifestó en torno a la información y documental solicitada en las pretensiones 2,3, 5, 7, 8 y 9 del *petitum* radicado, circunstancia que genera una clara vulneración al derecho de petición del accionante.

Así las cosas, es plausible decir que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, ya que como bien lo dispone el parágrafo del artículo 13, la entidad tenía la obligación legal de responder a las peticiones de forma clara, de fondo y precisa con lo solicitado, por lo que este Despacho accederá a la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual, se ordenará al Banco BBVA, que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubiere hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a las pretensiones 2, 3, 5, 7, 8 y 9 del derecho de petición radicado el 15 de febrero de 2024.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - TUTELAR el derecho fundamental de petición, a favor de Fabián Leonardo Barreto Castillo, en contra de Banco BBVA, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO. - ORDENAR en consecuencia al Banco BBVA que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a brindar una respuesta precisa, clara y de fondo a las pretensiones 2, 3, 5, 7, 8 y 9 del derecho de petición radicado el 15 de febrero de 2024.

TERCERO. – NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

CUARTO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ

Juez