REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Email: cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., tres (03) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela Nro. 11001-40-03-047-2021-00496-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **FABIO ALEXANDER SANTILLAN HORMAZA** en contra de **BANCO BBVA COLOMBIA SUCURSAL AV CHILE**.

I. Antecedentes

El accionante reclamó la protección constitucional de sus derechos fundamentales al mínimo vital y petición y solicita se ordene a la accionada que *"la cesación de los intereses moratorios y pago a empresas de cobranza ó en su defecto se ordene el pago de dicho valor lo asuma la entidad bancaria, Hasta que el banco se comunique conmigo y establezca la opción financiera solicitada hace mas de un mes, teniendo en cuenta su mala fe en el actuar de los funcionarios y mis buenos oficios, con el fin de evitar que se continúe incrementando los costos moratorios A DIARIO. (…) realice las comunicaciones y tramites internos necesarios dirigidos a dar solución o generar un acuerdo con el suscrito respecto del crédito de libranza número 00130158009617008378".* [Folio 2 EscritoTutela]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. En la demanda de tutela adujo Fabio Alexander Santillan Hormaza que tiene un crédito de libranza con la entidad financiera accionada el cual se tramitó con su anterior empleador RAMA JUDICIAL - SECCIONAL BOGOTÁ, en la cual laboró hasta el día 28 de febrero de 2021, con una cuota mensual de $2.393.000. Posteriormente, cambió de trabajo percibiendo una asignación mensual mas baja que la anterior, por ende, desde marzo se encuentra **tratando de tramitar una financiación**, diferido ó otra forma para continuar cumpliendo con su obligación financiera, de acuerdo a su situación actual, razón por la cual, se presentó *"presencialmente en el banco BBVA con la asesora MARCELA TORRES RINCÓN (me informaron era la encargada de cartera) me atendió e informó que se reportó el caso y que espere la llamada del área encargada de alivios financieros para el refinanciamiento ó las opciones que tenía el banco porque el crédito estaba al día para esa fecha, reiterándole mi imposibilidad de estar asistiendo a la sucursal"*, agregando que después de varias peticiones realizadas verbalmente *"El día de ayer 19 de abril de 2021, después de veinte días me contacta la asesora MARCELA TORRES RINCÓN quien me explica la razón por la cual hasta ahora ve el mensaje, el cual me lo envió desde el celular corporativo a las 9:51 pm, horario en el cual, no creo estaba en la entidad bancaria, pero no pudo evidenciar los mensajes que anteceden con la justificación de que no fue a la oficina, **dejando de presente que las comunicaciones las realice a ese mismo número celular corporativo**, adicionalmente, me manifiesta que no conoce a la señora diana Gómez, cuando fue ella quien ayer me solicito la carta por escrito como se observa en el chat de whatsapp".* Indicó, que no cuenta con dinero para asumir **el valor actual de la cuota**, mucho menos intereses moratorios y empresas de cobranza, no tiene otros ingresos mensuales y tiene a cargo hijos menores de edad de 8 y 10 años respectivamente. [EscritoTutela]

II. El trámite de la instancia

1. El 21 de abril de 2021 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad encausada para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2. **BANCO BBVA COLOMBIA** Informó que efectivamente el accionante **presentó de manera verbal** una solicitud tendiente a obtener información relacionada con la **refinanciación de su obligación** y toda vez que **no se le había solicitado la prueba de la certificación de manera escrita**, se gestionó lo pertinente a través de la oficina avenida chile de la ciudad de Bogotá y en aras de dar cabal aplicación a lo normado en el artículo 23 de la Constitución Política **procedió a emitir respuesta** a lo solicitado de manera clara, precisa, congruente y de fondo con lo pedido mediante comunicación de fecha 26 de abril de 2021, la cual fue notificada al correo electrónico tutefabio@hotmail.com, razón por la cual solicitó denegar la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado [013CorreoContestacionBBVA]

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **primer problema jurídico** que consiste en determinar si la encartada vulneró el derecho fundamental de petición del accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud verbal por él elevada.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.[1]

4. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

4.1. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

4.2. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante[2]

4.3. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, "deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. (…)"

[1] CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.
[2] CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

4.4 Por su parte el artículo 5 del Decreto 491 del 2020[3] establece *"**Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se **radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria**, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, **la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado**, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo".*

4.5. Así las cosas, se vulnera el referido derecho cuando la entidad correspondiente no emite una respuesta dentro de los términos señalados legalmente para ello o cuando ésta no resuelve de manera congruente lo solicitado.

5. En el caso objeto de análisis la empresa accionante interpone acción de tutela, al considerar que **BANCO BBVA COLOMBIA SUCURSAL AV CHILE** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta a su **solicitud verbal** de **una financiación**, diferido u otra forma para continuar cumpliendo con su obligación financiera en el mes de marzo de 2021 [EscritoTutela]

5.1 Si bien es cierto que la accionada alega que otorgó respuesta al derecho de petición elevado por **Fabio Alexander Santillan Hormaza** a la dirección electrónica tutefabio@hotmail.com, como lo indicó en su contestación de la acción de tutela[013CorreoContestacionBBVA], **tal situación no puede de plano darse por cierta toda vez que de la documental aportada no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta**[012Anexo5ContestacionBBVA], pues, nótese que la **notificación electrónica**, no cumple con los requisitos exigidos por el artículo 199 de la Ley 1437 del 2011, que indica **que se presumirá que el destinatario ha recibido la notificación cuando el iniciador (que es quien envía el mensaje), reciba el acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje** y que el secretario hará constar este hecho en el expediente. La ley 527 de 1999 art. 20, señala que se podrá acusar recibo mediante: a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, y b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador (quien envía el mensaje), que se ha recibido el mensaje de datos, norma concordante con lo establecido en el inciso 5º del numeral 3 del artículo 291 del Código General del Proceso que señala "Cuando se conozca la dirección electrónica de quien deba ser notificado, la comunicación podrá remitirse por el secretario o el interesado por medio de correo electrónico.

Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibo." (Subrayado por el Despacho), máxime, cuando la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por la solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

[3] "Por el cual se adoptan 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 y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica",

5.2 Nótese que la constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta a al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias establecidas por la jurisprudencia, situación que no se encuentra acreditada en el trámite del presente asunto por lo que no puede tenerse como real, una contestación falta de constancia de recibido y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

6. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: "Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente".

6.1 En consecuencia, conforme con los lineamientos establecidos por el alto tribunal constitucional según los cuales *la respuesta ha de ser comunicada efectivamente al solicitante*, se tiene que las peticiones elevadas por el actor no han sido satisfechas por la accionada de tal suerte que de nada sirve que la entidad, se manifieste sobre lo solicitado en esta acción de tutela si la respuesta no ha sido comunicada de manera efectiva al petente.

7. Ahora bien, Bajo la teleología de la acción de tutela, el Despacho entrará a resolver el **segundo problema jurídico** que consiste en determinar si resulta procedente ordenar *"la cesación de los intereses moratorios y pago a empresas de cobranza ó en su defecto se ordene el pago de dicho valor lo asuma la entidad bancaria, Hasta que el banco se comunique conmigo y establezca la opción financiera solicitada hace mas de un mes, teniendo en cuenta su mala fe en el actuar de los funcionarios y mis buenos oficios, con el fin de evitar que se continúe incrementando los costos moratorios A DIARIO".*

7.1 Téngase en cuenta que la naturaleza subsidiaria del derecho de amparo implica que la acción de tutela, en línea de principio, no es un mecanismo útil para la protección de derechos de carácter legal, **como tampoco de aquellos de contenido estrictamente económico** (art. 2° Dcto. 306 de 1992), por lo que resulta improcedente que por esta vía el juez constitucional ordene a la accionada no cobrar intereses moratorios y detener el pago a empresas de cobranza, o que el pago de dichos valores sea asumidos por el Banco.

7.2. En este sentido, la Corte Suprema de Justicia ha precisado que "ese tipo de controversias deben ser resueltas mediante los trámites judiciales comunes o especiales", amén de que no se puede perder de vista que "como la tutela es subsidiaria, únicamente es viable cuando el afectado no ha tenido a su alcance otro medio judicial eficaz para combatir conductas arbitrarias que vulneren derechos fundamentales pero no para intervenir en actuaciones de otras autoridades o de los particulares, ni para sustituir a las demás jurisdicciones en la solución de los conflictos"[4].

7.3. Es claro que la acción de tutela no "cabe cuando al alcance del interesado existe un mecanismo judicial ordinario para la protección de sus derechos"[5], pues, se insiste, el carácter residual de aquella así lo impone (inc. 3º, art. 86 C. Pol.).

4 Sent. de 18 de octubre de 2001. Exp. 0082.
5 Corte Constitucional Sent. T-722 de 26 de noviembre de 1998; Cfme: SU-542 de 28 de julio de 1999.

8. Desde esta perspectiva, fácil se advierte que la protección solicitada por **Fabio Alexander Santillan Hormaza** no puede tener acogida, pues es evidente que el amparo constitucional se encaminó a que **cesen el cobro de intereses moratorios** sobre el crédito de libranza que tiene con la entidad financiera accionada súplicas que, desde luego, no pueden ser analizadas por el Juez de tutela, resulta evidente la negación del amparo constitucional solicitado, por cuanto además de no probarse, siquiera sumariamente, **la existencia de un perjuicio irremediable**, no se acreditó haber iniciado acciones ante la Jurisdicción Ordinaria para dirimir la controversia de naturaleza eminentemente económica.

8.1 El petitum dinerario se torna improcedente, ya que la acción de tutela no fue establecida para resolver asuntos económicos, ni para sustituir o desplazar las funciones propias de las autoridades judiciales o administrativas, pues su naturaleza subsidiaria y residual implica que quien acude a este medio, debe recorrer primero las vías procesales que las leyes establecen para cada tipo de pretensión y ante los funcionarios competentes[6], precisando que la ignorancia de la Ley no sirve de excusa para su cumplimiento –ignorantia juris non excusat-. Por lo expuesto el amparo constitucional deprecado será negado.

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

PRIMERO: **CONCEDER** el derecho fundamental de petición elevado por **FABIO ALEXANDER SANTILLAN HORMAZA** en contra de **BANCO BBVA COLOMBIA SUCURSAL AV CHILE.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO: **ORDÉNAR** a **BANCO BBVA COLOMBIA SUCURSAL AV CHILE.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, adelante todas las diligencias necesarias **a fin de notificar** la respuesta al derecho de petición interpuesto de forma verbal en el 19 de abril de 2021 por **FABIO ALEXANDER SANTILLAN HORMAZA.**

TERCERO: **NEGAR** el derecho fundamental al mínimo vital que invocó **FABIO ALEXANDER SANTILLAN HORMAZA** en contra de **BANCO BBVA COLOMBIA SUCURSAL AV CHILE** de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente decisión judicial.

CUARTO: **NOTIFICAR** esta determinación al accionante y a la encartada, por el medio más expedito y eficaz.

QUINTO: Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

[6] CSJ Civil, 29/Jun./2012, e11001-22-03-000-2012-00842-01, J. Vall de Rutén y CConst, T-406/2005, J. Córdoba.

Firmado Por:

FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE 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:
80c95867decb36e428654e5a4d9401a0158a1b96900a1eb9aa44b371a0fe7dce
Documento generado en 03/05/2021 05:42:27 PM

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