

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO TREINTA Y OCHO (38) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA
MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., Treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020).

RADICACIÓN: 2020 - 00054
PROCESO: Acción de Tutela.
ACCIONANTE: **MARÍA ANDREA ANGULO LLANOS.**
ACCIONADO: **BANCO BBVA.**

Por estar agotada el trámite que le es propio, procede el Despacho a proferir la decisión de fondo dentro de la presente acción de tutela. -

I. ANTECEDENTES

MARÍA ANDREA ANGULO LLANOS presentó acción de tutela en contra del **BANCO BBVA**, para obtener la protección al derecho fundamental de petición el cual consideró vulnerado por el aquí accionado. -

Los fundamentos fácticos que sustentan la acción se resumen así:

1. Manifestó que en octubre de 2019 adquirió tarjeta débito con la entidad accionada. -

2. Expresó que el día tres (3) de abril de 2020, se realizaron 2 compras con su tarjeta débito, la primera a la empresa SP* SOUNDFIN por el valor de \$593.628,54 pesos m/cte y la segunda compra fue a la empresa QIWI.PF por el monto de \$31.255,47 pesos m/cte. -

3. Indicó que el día cuatro (4) de abril de 2020, se realizó una compra a la empresa GOOGLE PLAY por el valor de \$16.103,00 pesos m/cte. -

4. Informó que el día cinco (05) de abril de 2020, se comunicó con la entidad accionada a la línea de atención al cliente, presentando la reclamación, pues dichas compras no fueron realizadas por la aquí accionante. La entidad accionada le indicó que realizarían una investigación y que en un periodo de diez (10) días hábiles habría una respuesta al caso con número de radicado 13522057.-

5. Expresó que el día 17 de abril de 2020, se acercó a la entidad accionada, donde le entregaron una carta que estipulaba que efectivamente esas 3 compras fueron un fraude y que en un periodo de 15 días hábiles debería verse reflejada la devolución de \$640.987,01 pesos en su cuenta de ahorros. -

6. Indicó que cumplido el termino indicado por la entidad accionada, no se ha realizado la devolución del dinero, razón por la cual, el día 26 de mayo de 2020, radicó derecho de petición al correo defensoria.bbvacolombia@bbva.co, solicitando la devolución del dinero.-

7. Manifestó que el día 27 de mayo de 2020, recibió respuesta por parte de la entidad accionada, donde se asignaba nuevamente un radicado – B06793020 – y le informaban que se iniciaría una investigación, que en un plazo de 15 días hábiles, el banco le daría respuesta; sin embargo, la investigación ya se había realizado, y lo pendiente era la respectiva devolución del dinero. -

8. Refirió que a la fecha no ha recibido respuesta de fondo, clara y precisa del derecho de petición radicado el día 26 de mayo de 2020

9. Con base en lo anterior, solicitó tutelar su derecho fundamental de petición, así como ordenar a la entidad accionada dar respuesta de fondo a las peticiones de fecha 26 de mayo de 2020. -

La actuación surtida

Este despacho mediante auto del 24 de junio de 2020 avoco conocimiento de la presente acción. -

La entidad accionada **BANCO BBVA** guardó silencio ante los hechos generadores de la presente acción. -

II. CONSIDERACIONES

1. Toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los Jueces de la República en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos se encuentren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública; y, excepcionalmente, de particulares. Es una acción residual que únicamente procede cuando el ciudadano afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se presente como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (Art. 86 C.N.). -

2. El derecho de petición se encuentra consagrado como fundamental en el artículo 23 superior en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”. -

2.1. A partir de este postulado constitucional, la Corte ha considerado que “el núcleo esencial del derecho de petición radica en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De esta manera, la vulneración del derecho de petición se concreta cuando no se produce una respuesta de fondo, clara, oportuna y que, además, ésta se genere en un término razonable” (Sentencia T-249 de 2001). -

2.2. En desarrollo de este derecho fundamental, establece el artículo 14 de la ley 1755, salvo norma legal especial, que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, término que ninguna entidad o autoridad pública, o persona privada, puede vulnerar. -

3. Descendiendo al caso puesto a consideración de este Despacho, se observa que la accionante radicó petición el día 26 de mayo de 2020 ante la entidad accionada mediante correo electrónico, solicitando se le informara “qué había pasado con el dinero y porque no ha sido reembolsado a su cuenta en el tiempo estipulado anteriormente por el banco”, en atención a que la entidad accionada **BANCO BBVA**, le informó el día 17 de abril de 2020, mediante radicado SQR # 20200410-044819-115447 que realizarían el desembolso de la suma de \$640.987,01 pesos m/cte, en los 15 días hábiles siguientes.-

3.1 Se evidencia que la entidad accionada **BANCO BBVA**, dio respuesta a la accionante, el día 27 de mayo de 2020, indicando que iniciaría apertura de investigación a fin de dar respuesta a lo solicitado por la aquí accionante, siendo evidente, que dicha respuesta no tiene cohesión con lo pretendido en el derecho de petición de fecha 26 de mayo de 2020, teniendo en cuenta, que la investigación ya había sido realizada, y la conclusión de la misma, había arrojado como resultado un fraude, razón por la cual, se le realizaría la devolución del dinero dentro de los 15 días hábiles siguientes.-

4. En ese orden de ideas, es claro que existe la violación alegada, al no darse cumplimiento con todos los requisitos legales establecidos para el derecho de petición, toda vez que la entidad accionada no ha dado respuesta de fondo, al requerimiento efectuado por la aquí accionante. -

4.1 La Corte Constitucional en reiteradas oportunidades en virtud de la protección al derecho fundamental de petición ha considerado que toda persona tiene derecho a: “Recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada (...) esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado”. -

5. Corolario de lo anterior, el amparo invocado por la accionante será concedido, toda vez que la entidad accionada, no ha dado respuesta de fondo a la petición elevada por la aquí accionante, de fecha 26 de mayo de 2020.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Treinta Y Ocho (38) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. – CONCEDER el amparo invocado por la señora MARÍA ANDREA ANGULO LLANOS en contra del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A – BBVA COLOMBIA.-

SEGUNDO.- en consecuencia se ORDENA al representante legal o quien haga sus veces de la entidad accionada BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A – BBVA COLOMBIA que dentro del término perentorio e improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a dar respuesta de fondo al derecho de petición recibido el 26 de mayo de 2020, y la envíe a la dirección y/o correo electrónico aportada por la señora MARÍA ANDREA ANGULO LLANOS. -

TERCERO. – NOTIFICAR esta providencia en legal forma a las partes. -

CUARTO. - Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoseles saber que, contra la presente decisión, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. -

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATHERINE LUCÍA VILLADA RUIZ
JUEZ

AHR

Juzgado 38 PCCM Bogotá