

JUZGADO PRIMERO PROMISCOU MUNICIPAL

Paz de Ariporo (Casanare), catorce (14) de abril de dos mil veintiuno (2021).

Rad. 2021-00064

Se resuelve la acción de tutela instaurada el 8 de abril pasado por Yeixi Paola Rincón Barajas en contra del banco Av. Villas S.A.; siendo vinculadas, al trámite constitucional, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. -BBVA S.A.- y la Superintendencia Financiera.

I. ANTECEDENTES

1. La gestora pide la salvaguarda de su derecho de petición, presuntamente vulnerado por la entidad financiera atacada.

2. Cifra las bases de su solicitud, en síntesis, en lo siguiente:

- ✓ Que posee una “*cuenta de nómina*” con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. -en adelante, BBVA S.A.-;
- ✓ Que le ha solicitado al BBVA S.A. que dicha “*cuenta*” esté exenta del “*4x1000*”;
- ✓ Que dicha entidad le ha negado dicho pedimento bajo el argumento de que la “*exención estaba con [una cuenta que la actora poseía con el] banco Av. Villas*”;
- ✓ Que acudió ante Av. Villas S.A. a fin de que le cancelara y “*desmarcara*” la “*cuenta*” que allí tenía, sin embargo, pasó el tiempo y ello no ocurrió;
- ✓ Que el 22 de diciembre de 2020 nuevamente concurrió a las instalaciones del banco Av. Villas S.A., donde le manifestaron que la “*desmarcación*” no podía efectuarse porque ya la “*cuenta*” estaba “*cancelada*” y “*no aparecía nada*”;
- ✓ Que se volvió a dirigir al BBVA S.A., donde le pusieron de presente que la “*otra cuenta [la del Av. Villas S.A.]*” aún le aparecía “*exenta*”, “*que quizás la cancelaron y no la desmarcaron*”;
- ✓ Que el 8 de febrero de 2021 radicó “*petición*” ante el banco Av. Villas exigiendo se le emitiera un “*certificado*” en el cual se le indicara si su “*cuenta*” fue “*desmarcada*”, o, en su defecto, que se le informara de las razones “*de hecho y de derecho*” por las cuales ello no era posible;
- ✓ Que, a la fecha, dicho pedimento no le ha sido resuelto.

3. Con fundamento en lo anterior, exige se conmine a la accionada a contestarle de fondo y de manera clara y congruente con lo pedido la solicitud que ante ella radicó, y que dicha respuesta sea “*positiva*”.

II. LA RESPUESTA DE LA ACCIONADA Y DE LAS VINCULADAS

1. La Superintendencia Financiera exigió se le desvinculara, por no haber lesionado, con su actuar, garantía suprallegal ninguna.

Puso de presente, además, que en sus archivos no reposaba ninguna queja o reporte que la actora hubiere dirigido en contra de la interpelada.

Finalmente, adujo que, conociendo el motivo de la acción elevada, y en proyección de lo dispuesto en el precepto 11.2.1.4.12 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1848 de 2016, así como lo reglado en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, analizaría si los hechos expuestos en el escrito de tutela configuraban “*alguna vulneración a los derechos del consumidor financiero*” que ameritaran la “*apertura de una actuación administrativa de queja*”, resaltando que el resultado de aquella sería comunicado “*directamente a la aquí accionante*”.

3. La accionada y la otra vinculada guardaron silencio.

III. PARA RESOLVER, SE CONSIDERA

1. Vistos los fundamentos de hecho y de derecho sobre los cuales viene apuntalado el resguardo, el despacho advierte que el amparo mediante él exigido está llamado a abrirse paso, aunque sea de manera parcial.

2. Establece el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, reglamentario de la acción de tutela, que “[s]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”.

Partiendo de esta premisa, y teniendo presente que la convocada Av. Villas S.A. permaneció silente frente a lo narrado por la censora, es del caso concluir que el sustrato fáctico sobre el cual se apoya la solicitud es del todo cierto, por justamente, no haber sido discutido ni controvertido por las vías y formas prescritas en el ordenamiento jurídico.

Dentro de tales hechos, algunos despuntan y revisten especial significancia: que el 8 de febrero pasado radicó derecho de petición ante la interpelada, solicitando le fuera expedido un “*certificado*” en el cual se indicara que ésta fue “*desmarcada*”, o, en su defecto, que le fueran informadas las razones, “*de hecho y de derecho*”, de por qué dicho procedimiento no podía efectuarse o dicho certificado, emitirse.

Partiendo de las coordenadas anotadas, se establece que la circunstancia de que Banco Av. Villas S.A. se haya negado a proveerle a la actora de una respuesta oportuna, idónea, clara y congruente con lo por ella solicitado, vulnera su derecho de petición, de contenido constitucional (art. 23 CP) y con amplio desarrollo legal (L. 1755 de 2015).

3. Todo lo anterior se fortalece si en mente se tiene que Yeixi Paola Rincón Barajas, al ser usuaria del sistema financiero, cuenta con protección legal

reforzada, en vista de las disposiciones contenidas en la Ley 1328 de 2009, reglamentaria del régimen de protección al consumidor financiero.

4. Finalmente, es de anotarse que la solicitud dirigida a que se ordene a la entidad accionada a contestarle positivamente su solicitud no prospera. La razón es más bien simple: la salvaguarda y garantía del núcleo básico del derecho de petición no implica que la autoridad o el privado a quien se dirija deba pronunciarse favorablemente¹.

5. Como la vulneración constatada traduce, *prima facie*, el incumplimiento de las obligaciones que el literal k) del precepto 7² de la Ley 1328 de 2009 impone a las entidades financieras, se exhortará a la Superintendencia Financiera a que dé apertura al trámite administrativo de queja en contra de la accionada, banco Av. Villas S.A., si a ello encuentra mérito y siempre dentro del ámbito o esfera de sus atribuciones y competencias.

6. En mérito de lo razonado, el suscrito Juez Primero Promiscuo Municipal de Paz de Ariporo (Casanare), administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley

IV. RESUELVE

PRIMERO. CONCEDER PARCIALMENTE la tutela exigida por Yeixi Paola Rincón Barajas en contra del banco Av. Villas S.A., por haberle quebrantado su derecho de petición.

SEGUNDO. En consecuencia, **ORDENAR** a la convocada a que, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído, conteste de fondo y concretamente la petición elevada por la accionante el 8 de febrero de 2021, y que se le notifique, al correo electrónico yeixirincon@hotmail.com y al celular 3144278609, del contenido de dicha resolución.

TERCERO. EXHORTAR a la Superintendencia Financiera a fin de que dé apertura al trámite administrativo de queja frente a la accionada, si en el ámbito de sus competencias y atribuciones encuentra mérito para ello.

¹ Cfr. Corte Constitucional. Sentencias T-228 de 1997 (M.P. José Gregorio Hernández), T-1744 de 2000 (M.P. Fabio Morón Díaz), T-667 de 2011 (M.P. Luis Ernesto Vargas Silva), T-369 de 2013 (M.P. Alberto Rojas Ríos), T-376 de 2017 (M.P. Alejandro Linares Cantillo), T-077 de 2018 (M.P. Antonio José Lizarazo), T-206 de 2018 (M.P. Alejandro Linares Cantillo) y T-274 de 2020 (M.P. José F. Reyes Cuartas). Entre muchas más.

² “Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales: (...) k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables”.

CUARTO. En caso de no ser impugnada, **REMÍTASE** la presente sentencia a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Por Secretaría, procédase de conformidad, notifíquese a los intervinientes del contenido de esta decisión, y cuélguese la misma en el micrositio del juzgado, a fin de facilitar su consulta y garantizar su difusión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



MARTÍN JORGE GÓMEZ ÁNGEL RANGEL

Juez