

República de Colombia



Rama Judicial
Distrito Judicial del Caquetá
Juzgado Primero Penal Municipal
Florencia

ACCIÓN DE TUTELA

REFERENCIA: 1800140040012021-00059
ACCIONANTE: MAGNOLIA PERDOMO ALAPE
ACCIONADO: BBVA

SENTENCIA DE TUTELA No.59

Florencia Caquetá, ocho (08) de Junio de dos mil veintiuno (2021).

OBJETO A DECIDIR

Procede este Despacho a decidir la acción de tutela interpuesta por la señora MAGNOLIA PERDOMO ALAPE, contra BANCO BBVA, por la presunta violación al derecho fundamental de petición.

I. HECHOS

En apoyo de sus pretensiones, se exponen en síntesis los hechos que motivaron la interposición de la acción y se encuentran consignados en el escrito de tutela, así:

1. Con ocasión a la inconformidad de un descuento que venía presentando en la cuenta de ahorros por valor de \$15.363, se comunió vía telefónica con la entidad financiera BBVA para obtener respuesta frente a ello y la respuesta era que ese descuento era con ocasión a un seguro aceptado en el año 2015 vía telefónica; al manifestar que no era posible q lo hubiera aceptado se solicitó la grabación de la supuesta llamada; a lo que le respondieron que debía solicitarla mediante correo electrónico bbvaseguros@bbvaseguros.com.co.

Por tanto realizó petición el pasado 18 de diciembre de 2020; pero a la fecha no le han brindado una respuesta.

II. PRETENSIONES

Solicita que se tutelen los derechos fundamentales el Derecho de petición, atendiendo los lineamientos constitucionales señalados en la jurisprudencia. Y se ordene a la parte accionada contestar de fondo la petición interpuesta el pasado 18 de Diciembre de 2020, respecto de la solicitud de Grabación de aceptación de seguro “cargo cliente prima seguro. SEGUROPUENTE LARGO” por medio de la cual MAGNOLIA PERDOMO ALAPE, identificada con cedula 53.165.923, presuntamente aceptó tal seguro.

ELEMENTOS DE JUICIO:

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía

Juzgado Primero Penal Municipal de Florencia Caquetá
e-mail: jpenmfl@cendoj.ramajudicial.gov.co
teléfono 435 8706 PALACIO DE JUSTICIA, AVENIDA 16 NO.6-47
BARRIO SIETE DE AGOSTO

2. Fotocopia de la petición enviado mediante el correo electrónico perdomomagno@gmail.com al correo bbvaseguros@bbvaseguros.com.co

3. Pantallazo del envío del correo electrónico

III. TRAMITE PROCESAL

La acción de tutela fue sometida a reparto y le correspondió a este despacho quien por Auto Interlocutorio No.111 del 27 de Mayo de 2021 la admitió requiriendo al banco BBVA para que expusieran las razones que estimara necesarias con relación a los hechos y pretensiones planteados, concediéndole el término de dos (2) días.

IV. RESPUESTAS DE LAS ENTIDADES

BANCO BBVA

Guardo silencio y no dio respuesta a la acción de tutela en el término concedido por el Juzgado, a pesar de estar debidamente notificada.

NATURALEZA DE LA ACCIÓN

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció la figura de la “Acción de Tutela” como un mecanismo de protección a los derechos fundamentales constitucionales cuando resultan amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades públicas y de los particulares en los casos taxativamente señalados en la ley.

Así mismo, el Decreto reglamentario 2591 de 1991 señaló que esta vía constitucional es excepcional, preferente y sumaria y fue establecida con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes establecidos en la Constitución, que constituye uno de los fines esenciales del Estado de acuerdo con el artículo 2º de la Carta Magna.

COMPETENCIA

El Despacho advierte que cuenta con competencia legal para determinar en derecho frente al presente asunto (Art. 37 del Decreto 2591 y numeral 1º, inciso 3º del Decreto 1382 de 2000 y Artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1069 de 2015 modificado por el artículo 1 del Decreto 1983 de 2017).

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Debe establecer este Despacho si el BANCO BBVA, está vulnerando el derecho fundamental de petición invocado por MAGNOLIA PERDOMO ALAPE al no contestar la solicitud de fecha 18 de Diciembre de 2020 el cual fue enviado a través de correo electrónico bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, en el cual solicita información de un seguro que le están debitando por concepto de “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ” por valor de \$15.363 que fue tomado en el año 2015 a través de una llamada telefónica; mediante la cual se aceptó tal seguro; por lo tanto solicita como soporte probatorio la grabación completa de la llamada mediante la cual presuntamente aceptó el seguro “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ”por valor de \$15.363.

EXAMEN DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

➤ LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA

El inciso primero del artículo 86 de la Constitución establece que “*toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la*

Juzgado Primero Penal Municipal de Florencia Caquetá

e-mail: jpenmfl@cendoj.ramajudicial.gov.co

teléfono 435 8706 PALACIO DE JUSTICIA, AVENIDA 16 NO.6-47

BARRIO SIETE DE AGOSTO

“protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”

En concordancia con la anterior disposición, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, sostiene que se encuentran legitimados en la causa por activa: (i) la persona directamente afectada; (ii) el representante legal; (iii) el apoderado judicial; (iv) el agente oficioso; (v) el defensor del pueblo; o (vi) los personeros municipales. Así pues, la acción de tutela permite que exista una mayor flexibilidad en su interposición, ya que contempla la posibilidad de que sea presentada por diferentes actores.

La señora MAGNOLIA PERDOMO ALAPE actúa a nombre propio, razón por la cual, se encuentra legitimada para promover la acción de tutela (C.P. art. 86º, Decreto 2591/91 art. 1º y art. 10º).

➤ LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA

La legitimación por pasiva en sede de tutela se refiere a la aptitud legal que tiene la persona contra la que se dirige la acción de tutela y quien está llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, cuando ésta resulte demostrada. Según el artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y, excepcionalmente, contra particulares (artículo 42 del Decreto 2591 de 1991).

En el caso sub examine, la acción de tutela se presentó por la presunta violación al derecho de petición por parte de BANCO BBVA; autoridad privada, en tal virtud, está acreditado en este asunto la legitimación por pasiva.

DECISIÓN DE INSTANCIA

La acción de Tutela es un instrumento jurídico, confiado por la Constitución Nacional a los Jueces e instituida como mecanismo para la protección de derechos fundamentales cuando se considere que han sido vulnerados por las autoridades públicas o por los particulares, en los casos que estime la ley. El núcleo esencial del *derecho de petición* reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

Como es sabido el objeto esencial de la acción de tutela es garantizar la efectiva e inmediata protección de los derechos fundamentales, pues, ciertamente, el sentido de este amparo judicial es que el juez constitucional, una vez analizado el caso particular, pueda proferir un fallo en procura de la defensa de los derechos vulnerados al afectado, siempre y cuando exista motivo para ello.

Respecto al Derecho Fundamental de Petición, es pertinente indicar que éste se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política que textualmente reza:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

Sobre el carácter fundamental de este derecho, ha manifestado la Corte:

“Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los

Juzgado Primero Penal Municipal de Florencia Caquetá

e-mail: jpenmfl@cendoj.ramajudicial.gov.co

teléfono 435 8706 PALACIO DE JUSTICIA, AVENIDA 16 NO.6-47

BARRIO SIETE DE AGOSTO

principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (art. 2º Constitución Política).

*"Por tanto, como lo expresa el Tribunal, es un derecho cuya protección puede ser demandada, en casos de violación o amenaza por medio de la acción de tutela."*¹

De igual forma el mencionado derecho, también se encuentra reglado por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que derogó el Decreto 001 de 1984 (Código Contencioso Administrativo), a partir del 02 de julio de 2012.

La citada Ley respecto del derecho de petición señaló lo siguiente:

"ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Continúa diciendo la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 14, lo siguiente:

"ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1799 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregará dentro de los tres (3) días siguientes.

¹ Cfr. Corte Constitucional. Sala de Revisión No. 3. Sentencia del 25 de mayo de 1992. Magistrado Ponente: José Gregorio Hernández Galindo.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. 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 la ley 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.”

De otra parte, es importante tener en cuenta lo establecido en el Decreto 491 de 2020, decreto presidencial expedido en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, esto es, la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, y tiene por objeto que las autoridades cumplan con la finalidad de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

En su Artículo 5 estableció lo siguiente:

“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) (iii) 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.*

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.” (negrillas fuera del texto original)

De lo anterior se desprende que el mencionado derecho exige la necesidad de obtener una respuesta y que la misma sea emitida conforme a los términos establecidos, de igual forma, la respuesta suministrada se debe poner en conocimiento del peticionario, no es menos cierto que el contenido de la misma deberá ser adecuado, es decir, que guarde correspondencia con lo solicitado, sin que lo dicho conlleve necesariamente, a obtener una respuesta favorable; desde luego, aquél se contrae a que la petición se tramite y resuelva oportunamente.

Empero, es probable que lo solicitado deba ser objeto de una actuación especial y que para iniciarla se tengan que llenar ciertos requisitos exigidos por la ley o, lo que es lo mismo, que

Juzgado Primero Penal Municipal de Florencia Caquetá

e-mail: jpenmfl@cendoj.ramajudicial.gov.co

teléfono 435 8706 PALACIO DE JUSTICIA, AVENIDA 16 NO.6-47

BARRIO SIETE DE AGOSTO

la decisión no pueda tomarse sino en cumplimiento de un procedimiento sujeto a determinadas reglas. En tal evento, el derecho de petición se satisfará con una respuesta de la administración en tal sentido, es decir, indicando lo que corresponda, según lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Del caso sub examine se observa que la acción constitucional se interpone en contra del BANCO BBVA, al considerar la accionante que le ha sido conculado su derecho fundamental de petición, puesto que a la presente fecha la entidad accionada, no le ha brindado una respuesta al derecho de petición de fecha 18 de Diciembre de 2020 el cual fue enviado por correo electrónico al banco BBVA bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, en el cual solicita información de un seguro que le están debitando por concepto de "cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO " por valor de \$15.363 que fue tomado en el año 2015 a través de una llamada telefónica; mediante la cual se aceptó tal seguro; por lo tanto solicita como soporte probatorio la grabación completa de la llamada mediante la cual presuntamente aceptó el seguro "cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO "por valor de \$15.363.

Por tal motivo se trae a colación la sentencia T-146/12 de nuestro máximo Tribunal Constitucional sobre el alcance de las peticiones elevadas ante a las entidades estatales y que a la letra dice:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita. (Subrayado original)

(...)

En consecuencia, ha entendido la jurisprudencia de la Corte que, se vulnera el derecho fundamental de petición al omitir dar resolución pronta y oportuna de la cuestión.² Esto ocurre cuando se presenta una de dos circunstancias: "(i) que al accionante no se le permita presentar petición, o (ii) que exista presentación de una solicitud por parte del accionante. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación – circunstancia (i);- o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente –circunstancia (ii)."³

En lo que tiene que ver con la segunda circunstancia, referente a la falta de respuesta por parte de la entidad, la jurisprudencia constitucional, ha establecido

² Ver sentencias T-490 de 2005, T-1130 de 2005, T-373 de 2005, T-147 de 2006 y T-108 de 2006

³ Sentencia T- 147 de 2006

que el derecho de petición supone un resultado, que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición.⁴

Sin embargo, se debe aclarar que, el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”⁵

En conclusión, puede decirse que el derecho fundamental de petición propende por la interacción eficaz entre los particulares y las entidades públicas o privadas, obligando a éstas a responder de manera oportuna, suficiente, efectiva y congruente las solicitudes hechas por aquellos de faltar a alguna de estas características se traduce entonces en la vulneración del derecho de petición.

CASO CONCRETO

Descendiendo al caso en concreto, se tiene que a la accionante MAGNOLIA PERDOMO ALAPE no se le ha brindado una respuesta al derecho de petición de fecha 18 de diciembre de 2020 el cual fue enviado por correo electrónico al banco BBVA bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, en el cual solicita información de un seguro que le están debitando por concepto de “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO” por valor de \$15.363 que fue tomado en el año 2015 a través de una llamada telefónica; mediante la cual se aceptó tal seguro; por lo tanto solicita como soporte probatorio la grabación completa de la llamada mediante la cual presuntamente aceptó el seguro “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO” por valor de \$15.363.

Es de advertir que EL BANCO BBVA – BBVA SEGUROS no contestó la presente acción de tutela, una vez notificado el auto admisorio de la tutela a través del oficio No.1078 de fecha 27 de Mayo de 2021 enviado a los correos electrónicos: Correo: notifica.co@bbva.com defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co correo: bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, la entidad accionada BANCO BBVA – BBVA SEGUROS a pesar de estar debidamente notificada no contestó y guardó silencio, renunciando al derecho de defensa y contradicción; por lo que debe darse aplicación a lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que estipula el principio de veracidad, la cual indica que si el informe no fuere rendido o no se hiciera dentro del plazo correspondiente, se tendrán por cierto los hechos y se entrará a resolver de plano, como ya se dijo, la entidad encartada no contestó la tutela, por lo que se tiene por cierto todo lo narrado por la actora en la parte fáctica de la tutela; así mismo en Sentencia T-517/10 con ponencia del magistrado Mauricio Gonzales Cuervo frente al tema indicó que:

“(...) El artículo 20 del Decreto-Ley 2591 de 1991, consagra la presunción de veracidad como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la autoridad pública o el particular contra quien se ha interpuesto la acción de tutela, en aquellos eventos en los que el juez requiere cierta información (art. 19 Decreto 2591 de 1991) y aquella no es allegada dentro del plazo respectivo o simplemente no llega, dicha negligencia tiene como

⁴ Sentencia T-567 de 1992

⁵ Sentencia No. T-242/93

consecuencia que los hechos narrados por el accionante en la demanda de tutela sean tenidos como ciertos”

Por lo antes expuesto, demuestra la entidad accionada desinterés al llamado o solicitud de un ciudadano que acude a solicitar lo mínimo que es una respuesta clara, de fondo y de forma oportuna, y su no atención oportuna nos conlleva a reafirmar la conculcación al derecho de petición, por ello habrá de accederse al amparo constitucional reclamado, la entidad no acreditó haber dado respuesta clara, completa y de fondo, a lo pedido por la accionante MAGNOLIA PERDOMO ALAPE; así pues, advierte este Juez constitucional que la entidad accionada se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición, y se ordenará al BANCO BBVA - BBVA SEGUROS que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a emitir una respuesta de fondo, de forma clara, completa, precisa y de fondo al derecho de petición de fecha 18 de diciembre de 2020 el cual fue enviado por correo electrónico al banco BBVA bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, en el cual solicita información de un seguro que le están debitando por concepto de “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ” por valor de \$15.363 que fue tomado en el año 2015 a través de una llamada telefónica; mediante la cual se aceptó tal seguro; por lo tanto solicita como soporte probatorio la grabación completa de la llamada mediante la cual presuntamente aceptó el seguro “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ”por valor de \$15.363, y se notifique de la respuesta al accionante al correo electrónico que autorizo en la petición.

Parte dispositiva.

Son suficientes las anteriores consideraciones para que este Despacho, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVA:

PRIMERO: TUTELAR el derecho constitucional de petición, impetrado por MAGNOLIA PERDOMO ALAPE identificada con cédula de ciudadanía No. 53.165.923 de Bogotá, en contra del BANCO BBVA – BBVA SEGUROS por las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

Como consecuencia de lo anterior, se ORDENA al BANCO BBVA –BBVA SEGUROS que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a emitir una respuesta de fondo, de forma clara, completa, y precisa a la petición de fecha 18 de diciembre de 2020 el cual fue enviado por correo electrónico al banco BBVA bbvaseguros@bbvaseguros.com.co, en el cual solicita información de un seguro que le están debitando por concepto de “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ” por valor de \$15.363 que fue tomado en el año 2015 a través de una llamada telefónica; mediante la cual se aceptó tal seguro; por lo tanto solicita como soporte probatorio la grabación completa de la llamada mediante la cual presuntamente aceptó el seguro “cargo cliente prim seguro. SEGURO PUENTE LARGO ”por valor de \$15.363, y se notifique de la respuesta a la accionante al correo electrónico que autorizo en la petición, adjuntando los comprobantes de envío y recibido que corresponde.

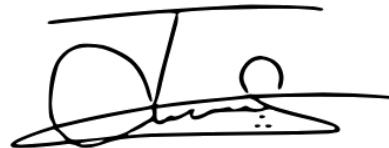
SEGUNDO: Notifíquese a las partes e intervenientes por el medio más expedito posible, advirtiéndoles que esta decisión podrá ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

TUTELA 2021-00059
ACCIONANTE: Magnolia Perdomo Alape
ACCIONADO: BBVA

TERCERO: En el evento de no ser impugnada esta providencia, se enviará al día siguiente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Si la tutela es excluida de Revisión, archívese de forma definitiva una vez regrese de la Corte Constitucional.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



FREDDY ESPINDOLA SOTO
JUEZ PRIMERO PENAL MUNICIPAL DE FLORENCIA