

JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

Neiva, veintinueve (29) de febrero de dos mil veinticuatro (2024).

Radicación	41001408800820240002600
Accionante	JOHAN FELIPE CALDERON RIVERA apoderado judicial de DISAN CASTILLO GARCES
Accionada	BANCO BBVA
Proceso	TUTELA DE 1º INSTANCIA.

I. ASUNTO

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela promovida por **JOHAN FELIPE CALDERON RIVERA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.077.867.699 y T.P. No.332890 del C.S.J., en calidad de apoderado judicial de **DISAN CASTILLO GARCES**, identificado con C.C. No. 16.949.768, contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. –BBVA COLOMBIA-**; por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

II. DEMANDA

Afirma la parte actora, que el señor DISAN CASTILLO GARCES adquirió una obligación crediticia con el banco BBVA, de la cual derivó una póliza de seguro de vida que se adquiriera con BBVA SEGUROS con la cual se garantizaba el pago de la obligación en caso de muerte o pérdida de capacidad laboral del deudor.

Seguidamente señaló que mediante acta No.219973 en Junta Medica realizada el día 26 de octubre de 2023 por la Dirección de Sanidad de las fuerzas militares de Colombia, se determinó una pérdida de capacidad laboral del 50.14% al señor DISAN CASTILLO GARCES; motivo por el cual el 11 de enero del año en curso, el apoderado judicial del señor DISAN CASTILLO GARCES presentó reclamación ante el Banco BBVA a través de la cual se solicitó:

- “1. Solicito se sirva dar aplicación a la cobertura del amparo establecido en la póliza para afectos de perdida de la capacidad laboral del asegurado DISAN CASTILLO GARCES, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.949.768, expedida en Buenaventura, en el sentido de ordenar a quien corresponda hacer efectiva la póliza y concomitantemente, ordenar la condonación de lo adeudado hasta el momento a el BANCO BBVA*
- 2. En subsidio de lo anterior solicito se ordene el reconocimiento y pago de la INDEMNIZACIÓN por perdida de capacidad laboral a la que tiene derecho mi poderdante según lo dispuesto en las normas civiles.”*

Finalmente, señaló que a la fecha, el Banco BBVA no ha brindado una respuesta de fondo a la petición.

De lo anterior, el actor solicita tutelar el derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene al Banco BBVA responder de fondo la petición atrás relacionada.



JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

III. ACTUACIÓN PROCESAL

A través de auto del veintiuno (21) de febrero de la presente anualidad, este Juzgado admitió y dio traslado del amparo deprecado y de sus anexos a la sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. –BBVA COLOMBIA-**, así como se dispuso la vinculación oficiosa de la persona jurídica **BBVA SEGUROS**, concediéndoles el término de dos días para pronunciarse respecto de los hechos y pretensiones de la acción de tutela.

IV. RESPUESTA DE LOS ACCIONADOS.

4.1. BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. –BBVA COLOMBIA-

La accionada dio respuesta enervando como argumento la falta de legitimación en la causa por pasiva habida cuenta que señala que BBVA SEGUROS es una persona jurídica independiente a la del BANCO BBVA y la pretensión va encaminada a una petición direccionada ante la aseguradora y no ante su establecimiento bancario; solicitando denegar las pretensiones.

4.2. BBVA SEGUROS

La aseguradora recorrió el traslado manifestando que en caso concreto se configuró un hecho superado pues señala que la petición se radicó ante su entidad el 10 de enero de 2024 y fue contestada mediante correo electrónico del 11 de enero de 2024.

V. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

COMPETENCIA.

Conforme al inciso 1° del artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, e inciso 1° del artículo 1° del Decreto 333 de 2021, que modificó el canon 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, es competente este Despacho Judicial para conocer y resolver en primera instancia de la presente acción de tutela.

ANÁLISIS DEL DESPACHO.

Teniendo en cuenta los supuestos fácticos que originaron el presente amparo constitucional, corresponde a este Despacho determinar si la accionada **BANCO BBVA y/o BBVA SEGUROS**, vulneran el derecho fundamental de petición del señor **DISAN CASTILLO GARCES**, tras presuntamente no responder de fondo la petición radicada por su apoderado el 11 de enero de 2024.

Previo a resolver el problema jurídico planteado, es imperioso analizar si se satisfacen los requisitos de procedencia de la acción de tutela, lo que a continuación se realiza en los siguientes términos:

- Examen de los requisitos de procedencia.



JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

Respecto al principio de **inmediatez**¹, se observa que las afirmaciones indefinidas de la demanda son en principio por hechos actuales, ante la presunta falta de respuesta a la petición elevada por el actor el 10 de enero de 2024, por lo que el mes con que cuenta la aseguradora para dar respuesta a la petición o reclamación del seguro fenecía el 10 de febrero de 2024; mientras que la acción de tutela fue interpuesta el día 20 de febrero del año en cita. Esto significa que, entre el momento en que venció el término para dar respuesta a la petición, y aquel en que interpuso la acción, transcurrieron 10 días, plazo razonable respecto del carácter apremiante que envuelve al amparo constitucional.

En cuanto a la **legitimación por activa**, se observa que este requisito se encuentra satisfecho, pues la acción se interpone por abogado, apoderado mediante mandato debidamente otorgado por la persona presuntamente afectada en su derecho fundamental de petición, por lo que se cumple con el principio básico de autonomía que rige su interposición. Al respecto, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991 establece que: *“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquiera persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. (...) También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”*. (subraya propia)

En lo que atañe a la **legitimación por pasiva**, se advierte que la acción de tutela va dirigida inicialmente contra el BANCO BBVA, no obstante, revisados los soportes y la petición ensimisma, se tiene que la persona jurídica ante quien se presentó la petición objeto de amparo es BBVA SEGUROS, quien se encuentra vinculada al presente trámite, sociedad comercial de naturaleza privada dedicada a los servicios de seguros, (entidad particular de la que se predica un vínculo contractual que deja en estado de indefensión al ciudadano accionante, habida cuenta la naturaleza comercial de la sociedad vinculada y la posición dominante que ejerce sobre el particular, máxime cuando el contrato de seguro viene coligado por un crédito que el accionante tomara con el BANCO BBVA), colmándose con ello la vinculación efectiva de quien está legitimado por pasiva.

En desarrollo de lo señalado en el precitado artículo 86 Constitucional, sobre la procedencia de la acción de tutela contra particulares, dispone el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que la acción de tutela procede contra particulares en alguna de las siguientes circunstancias: (i) cuando el particular presta un servicio público; (ii) cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo y, (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular. En lo atinente a la última causal, ha dicho la Corte Constitucional:

“La última situación señalada, hace referencia al supuesto en el que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos.

(...)

¹ Sobre el alcance de este principio, la Corte ha sostenido que la procedibilidad de la acción de tutela exige que su interposición se haga dentro de un plazo razonable, contabilizado a partir del momento en el que se generó la vulneración o amenaza del derecho fundamental, de manera que el amparo constitucional no se convierta en un factor de inseguridad jurídica y de posible afectación de los derechos de terceros. C.Cons., S. T-062 de 2018.



JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

De esta manera, el estado de indefensión se manifiesta cuando la persona afectada en sus derechos por la acción u omisión del particular carece de medios físicos o jurídicos de defensa, o los medios y elementos con que cuenta resultan insuficientes para resistir o repeler la vulneración o amenaza de su derecho fundamental, razón por la cual se encuentra inerte o desamparada.

La Corte ha identificado enunciativamente varias situaciones que pueden dar lugar a la condición de indefensión. Así, la Sentencia T-012 de 2012 hizo referencia a las siguientes circunstancias: "(i) cuando la persona está en ausencia de medios de defensa judiciales eficaces e idóneos que le permitan conjurar la vulneración de un derecho fundamental por parte de un particular; (ii) quienes se encuentran en situación de marginación social y económica; (iii) personas de la tercera edad; (iv) discapacitados; (v) menores de edad; (vi) la imposibilidad de satisfacer una necesidad básica o vital, por la forma irracional, irrazonable y desproporcionada como otro particular activa o pasivamente ejerce una posición o un derecho del que es titular; (vii) la existencia de un vínculo afectivo, moral, social o contractual, que facilite la ejecución de acciones u omisiones que resulten lesivas de derechos fundamentales de una de las partes como en la relación entre padres e hijos, entre cónyuges, entre copropietarios, entre socios, etc. y, (viii) el uso de medios o recursos que buscan, a través de la presión social que puede causar su utilización, el que un particular haga o deje de hacer algo en favor de otro".

En este punto, cabe señalar que en el presente evento hay una relación de indefensión en la relación asimétrica que se presenta entre el ciudadano DISAN CASTILLO GARCES y la aseguradora BBVA SEGUROS, pues es abiertamente conocido que los contratos suscritos con estas empresas son de aquellos caracterizados como contratos de adhesión motivo por el cual los consumidores representan la parte débil de la relación contractual al tener que sujetarse a las condiciones negociales que éstas imponen.

Finalmente, frente al requisito de **subsidiariedad** el mecanismo más idóneo que existe para restablecer las presuntas afectaciones del derecho fundamental de petición, resulta ser la acción de tutela puesto que no hay otra disposición normativa que regule sobre tal materia.

CASO CONCRETO

Descendiendo al caso que concita la atención del Despacho, se colige que la acción incoada en favor de **DISAN CASTILLO GARCES**, se encamina a solicitar la guarda de su derecho fundamental de petición, toda vez que, la aseguradora **BBVA SEGUROS**, no ha procedido a emitir una respuesta de fondo a la solicitud o reclamación radicada el 10 de enero de 2024²; petición a través de la cual se solicitó:

"1. Solicito se sirva dar aplicación a la cobertura del amparo establecido en la póliza para afectos de pérdida de la capacidad laboral del asegurado DISAN CASTILLO GARCES, identificado con cédula de ciudadanía No. 16.949.768, expedida en Buenaventura, en el sentido de ordenar a quien corresponda hacer efectiva la póliza y concomitantemente, ordenar la condonación de lo adeudado hasta el momento a el BANCO BBVA

2. En subsidio de lo anterior solicito se ordene el reconocimiento y pago de la INDEMNIZACIÓN por pérdida de capacidad laboral a la que tiene derecho mi poderdante según lo dispuesto en las normas civiles."

² Folio 11 del documento PDF "005EscritoTutelaSubsanada"



JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

Ahora, sea lo primero indicar que de acuerdo al caso concreto y la naturaleza del contrato relacionado con la petición objeto de amparo, es menester señalar que las disposiciones de la norma general y supletiva de la Ley 1755 de 2015, no son aplicables en este evento como quiera que existe norma especial que regula la materia, concretamente la contenida en el artículo 1080 del Código de Comercio que establece un mes como termino para dar respuesta a la reclamación de las pólizas de seguros en concordancia con el numeral terceto del artículo 1053 *ibídem*.

En ese entendido, cabe señalar que el término para la resolución de la petición elevada por el actor, se encontraba vencido para el momento de la interposición del presente amparo -20 de febrero de 2024-, pues teniendo en cuenta la fecha en que fuera elevada dicha solicitud, esto es, el 10 de enero de 2024, para entonces había transcurrido el término de un mes señalado *ut supra*.

Por su parte, la entidad accionada en su respuesta señaló en primer lugar, que se configuraba un hecho superado pues el 11 de enero de 2024 dio respuesta a la reclamación manifestando que para reportar el siniestro debía hacerlo a través de unas líneas telefónicas, y en segundo lugar, enervó como argumento defensivo el carácter subsidiario de la acción.

Ahora, la aseguradora pretende una declaratoria de carencia actual de objeto por hecho superado teniendo en cuenta una respuesta que diera el 11 de enero de 2024³ donde se informa al reclamante que el siniestro debe ser reportado de manera telefónica, respuesta que se considera insuficiente, puesto que no resuelve de fondo la reclamación planteada, máxime cuando la reclamación se presentó por una canal ampliamente habilitado por BBVA SEGUROS en su página web, como lo es el correo electrónico siniestros.co@bbva.com, según pudo constatar el Despacho, y de igual forma, no se considera apropiado que una reclamación de esta naturaleza se pueda reportar de la forma pretendida por la aseguradora pues es evidente que se deben aportar una serie de soportes documentales para acreditar el siniestro, como lo es por ejemplo, un dictamen de pérdida de capacidad laboral, lo que no se puede hacer de manera verbal y telefónica.

Frente a ello, recordemos el pronunciamiento de la Corte Constitucional que en relación al derecho fundamental de petición ante particulares, preceptuó lo siguiente:

*“Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito **o por cualquier medio idóneo**, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma.”* S. T-317 de 2019. (Negrilla propia)

Queriendo ello significar que se puede presentar la petición o en este caso reclamación por cualquier medio habilitado y que esté disponible por la autoridad o particular, como ocurre en el presente caso con el correo electrónico al cual se dirigió la solicitud.

Así las cosas, la judicatura considera en primer lugar que el ciudadano DISAN CASTILLO GARCES como lo ha sostenido la Corte Constitucional, tiene derecho a conocer una respuesta

³ Ver folio 8 del archivo pdf denominado “009RespuestaSegurosBBVA”



JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL DE CONTROL DE GARANTÍAS DE NEIVA HUILA

a la reclamación elevada, sea esta positiva o negativa, pero en cualquier caso debe ser oportuna, congruente y de fondo con lo solicitado, lo que no se advierte en el caso concreto y habilita la intervención del juez constitucional para conjurar dicho comportamiento.

De manera que se tutelaré el Derecho fundamental vulnerado, ordenándole a la sociedad BBVA SEGUROS, que en el término de 48 horas contados a partir de la notificación del presente proveído, responda de manera clara, precisa, congruente y de fondo la solicitud radicada por DISAN CASTILLO GARCES a través de apoderado, el 10 de enero de 2024.

Notificado este fallo, en caso que no fuere impugnado, se dispondrá la remisión de la actuación a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión de que trata el Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL GARANTÍAS** de Neiva (Huila), administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución,

RESUELVE.

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **DISAN CASTILLO GARCES**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente sentencia, responda de manera clara, precisa, congruente y de fondo la petición radicada a través de apoderado por **DISAN CASTILLO GARCES**, el 10 de enero de 2024.

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción a la persona jurídica **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. –BBVA COLOMBIA-**.

CUARTO: DISPONER que por el medio más ágil se notifique a las partes esta decisión, informándoles que cuentan con el término de tres (03) días, para impugnar la decisión (Art. 30 del decreto 2591 de 1991).

QUINTO: NOTIFICADA esta determinación de conformidad con lo establecido en el Art. 30 del Decreto 2591 de 1991, y para el caso de que no sea impugnada, remítase la actuación a la Honorable Corte Constitucional para la eventual revisión, de que trata el Art. 31 ibídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

ELVIRA INÉS ZAMORA GNECCO

JUEZ OCTAVA PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS
DE NEIVA HUILA.