



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA

ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO N.º 54-001-4003-003-2024-00809-00

San José de Cúcuta, veintiséis de agosto de dos mil veinticuatro.

Procede el Despacho a decidir la ACCIÓN DE TUTELA instaurada por MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO a través de Apoderado contra BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

I. ANTECEDENTES

Como fundamento fáctico refiere el memorialista que en el año 1999 la accionante adquirió una póliza de seguro de vida individual con participación con La Ganadera Compañía de Seguros de Vida S.A. “GANAVIDA”, actualmente identificada como BBVA Seguros de vida Colombia S.A., habiendo pagado cada una de las 5 primas estipuladas en la póliza, las cuales debían ser pagadas anualmente, es decir, el 3 de diciembre de los años 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003.

Expresa que desde la fecha del pago de la última prima, la accionante no ha recibido información actualizada sobre el estado de la póliza de seguro y el monto total asegurado, por lo que el día 19 de junio del 2024 presentó derecho de petición, a través del correo electrónico clientes@bbvaseguros.com.co, el cual fue recibido y siendo informado que en 10 días hábiles le darían respuesta, solicitud que fue reiterada el 8 de julio, sin que a la fecha de presentación de la acción de tutela hubiera recibido respuesta alguna.

Por lo anterior solicita se ampare el derecho fundamental de petición de la accionante y en consecuencia, se ordene a la entidad accionada BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA responder de la manera más celer y, de forma y fondo, la petición presentada el 19 de junio, reiterada el 8 de julio de 2024.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto de fecha 13 de agosto de 2024, se admitió la Acción de Tutela, ordenándose oficiar al Gerente del BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., quien guardó silencio durante el trámite.

III. CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la constitución política dispone que la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales. Vía judicial, residual y subsidiaria¹, que se caracteriza igualmente por ofrecer una protección inmediata y efectiva² en ausencia de otros medios

¹ Ver entre otras, Sentencia T-827 de 2003, T-648 de 2005 y T-015 de 2006

² Ver entre otras, Sentencia T-570 de 2005.

ACCIONANTE: MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO
ACCIONADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

ordinarios de defensa, o en presencia de estos, cuando se tramite como mecanismo transitorio de defensa judicial para evitar un perjuicio irremediable³.

PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto el problema jurídico se contrae a establecer si se vulnera el derecho fundamental de petición de MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO por parte de la entidad accionada BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., al no dar respuesta de fondo al derecho de petición presentado el 19 de julio de 2024 y reiterado el 8 de julio de la anualidad que avanza.

PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL Y NORMATIVO

En ese sentido es preciso señalar que el derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 constitucional, como una garantía que tiene cualquier persona de presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas y privadas por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta y conforme lo ha establecido la Jurisprudencia Constitucional, su núcleo esencial se encuentra determinado sustancialmente por los siguientes elementos:

“(ii) el derecho a obtener una respuesta oportuna, lo que supone que la misma se adopte dentro de los términos establecidos de manera general o especial en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a obtener una respuesta de fondo, que contemple la plena correspondencia entre la materia propia de la solicitud y la contestación dada por parte de la autoridad competente, sin perjuicio de que esta sea o no favorable a los intereses del peticionario, pero quedando proscritas las respuestas evasivas o elusivas; y (iv) el derecho a que tal decisión sea comunicada en debida forma al interesado. Con lo cual, el derecho a obtener una respuesta pronta y eficaz, no incluye en forma alguna el derecho a exigir de la autoridad una decisión favorable”⁴.

De igual forma, la Corte Constitucional se encargó de diferenciar claramente el derecho de petición y el derecho a lo pedido cuyos conceptos, aunque diversos, suelen confundirse frecuentemente:

“(…) no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)”⁵.

En cuanto al termino legal para resolver el derecho de petición, la Ley 1755 de 2015 regula:

³ Ver entre otras, Sentencia SU- 544 de 2001, SU-1070 de 2003, C-1225 de 2004 y T- 698 de 2004.

⁴ Sentencia T-447 de 2003

⁵ Sentencia T-242 de 1993

ACCIONANTE: MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO
ACCIONADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

“(...) Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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 entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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 (...).”

I. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En el presente asunto del material probatorio obrante en el plenario, se tiene que el día 19 de junio de 2024 la accionante MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO presentó derecho de petición ante la entidad accionada enviado a los correos electrónicos clientes@bbvaseguros.com.co y bbvapres@impsat.net.co, mediante el cual solicitó información sobre una póliza de seguro adquirida, siendo reiterado el pedimento el 8 de julio del año que avanza, sin que a la fecha de interponer la tutela hubiera sido emitida respuesta alguna.

Ahora bien, la entidad accionada BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A. pese a haber sido notificada en debida forma del auto admisorio de la acción de tutela decide guardar silencio al requerimiento realizado por el despacho, razón por la cual se tendrán por ciertos los hechos y pretensiones del escrito de tutela de conformidad con lo establecido en el artículo 20 del decreto 2591 de 1991.

Así las cosas, al no haberse acreditado que en efecto la entidad accionada haya dado respuesta de fondo al derecho de petición presentado por la parte accionante el 19 de junio de 2024 y reiterado el 8 de julio de año en curso, incumpliendo su deber legal y constitucional de garantizar el derecho fundamental de petición, evidencia el despacho que se encuentra latente su vulneración, debiéndose acceder a lo pretendido a través de la acción constitucional.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE CUCUTA** en nombre de la República de Colombia y por la autoridad de la Constitución y la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO por las razones señaladas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR al Gerente de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., que, si no lo ha hecho, por conducto de funcionario y/o dependencia pertinente, efectúe los trámites administrativos necesarios para que en el término

ACCIONANTE: MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO
ACCIONADO: BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.

perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la comunicación de la presente decisión, proceda a dar respuesta de fondo al derecho de petición presentado el 19 de junio y reiterado el 8 de julio de 2024 por la señora MAYTE EMPERATRIZ ARDILA MALDONADO, contestación que deberá notificársele a la accionante en debida forma.

TERCERO: ORDENAR al Gerente de BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A., comunicar oportunamente a este Despacho Judicial el cumplimiento de esta decisión, so pena de hacerse acreedor a las sanciones legales previstas en los artículos 52 y 53 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes intervinientes, por el medio más expedito y, en el evento en que no fuere impugnada oportunamente, envíese inmediatamente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. Cumplido lo anterior archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

La Jueza,



PAOLA MARINA CONTRERAS VERGEL