



San José de Cúcuta, diecisiete (17) de agosto del dos mil veintitrés (2023)

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO: 54-001-40-03-012-2023-00196-00
ACCIONANTE: CARLOS JULIO FUENTES C.C. 13.460.551
ACCIONADO: BBVA SEGUROS

1. ANTECEDENTES

El señor Carlos Julio Fuentes C.C. 13.460.551 presentó acción de tutela en contra de BBVA Seguros, solicitando la protección del derecho fundamental de petición, que consideró vulnerados por la entidad accionada, de conformidad con los siguientes,

1.1. Hechos:

Manifestó el actor que el día 06 de julio de 2023, mediante apoderado judicial presento derecho de petición ante BBVA Seguros, donde solicitó una serie de documentos derivados de un contrato de seguros.

Informa que por medio de la plataforma de correo electrónico certificado de Servientrega se emitió el acuse de recibido y lectura del mensaje el día 6 de julio de 2023 a las 09:53:05 horas.

Sostuvo el accionante que a la fecha la accionada no se ha pronunciado sobre la petición descrita anteriormente, en consecuencia, considera que se encuentran vulnerando los derechos fundamentales invocados.

Con base en lo anterior, elevó las siguientes.

1.2 Pretensiones:

El actor solicitó la protección del derecho fundamental invocado y, en consecuencia, pretende que se le ordene a BBVA Seguros dar respuesta completa y de fondo a la solicitud elevada en la petición radicada el día 06 de julio de 2023.

1.3 Tramite

Avocado el conocimiento de rigor, el Despacho profirió auto admitiendo la demanda interpuesta, ordenando notificar a la entidad accionada, quien fue enterada de la presente acción constitucional a través de la secretaría del Juzgado y respondieron que:

Respuesta BBVA SEGUROS:

La entidad estando debidamente notificada de la acción interpuesta, no realizó pronunciamiento alguno, razón por la cual en las consideraciones de esta providencia se analizará la omisión advertida.



2 COMPETENCIA:

Es competente este Despacho para conocer de la presente acción de tutela, en virtud de las reglas de competencia establecidas en el artículo 37 del Decreto 25911, atendiendo no solo a la naturaleza jurídica de la entidad accionada, sino por la vulneración del derecho fundamental, y la determinación del siguiente,

2.2 Elemento perturbador

La presente acción surge con ocasión de la inconformidad del accionante al no obtener respuesta de fondo a su solicitud y pronta solución a la misma por parte de la entidad bancaria accionada.

En virtud de lo anterior, previo a resolver el asunto elevado ante el Despacho, se hace necesario exponer las siguientes,

3 CONSIDERACIONES

Es claro que la acción de tutela es un medio procesal preferente y sumario cuyo objetivo específico es el de amparar de forma inmediata y con carácter perentorio los derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que haya ostensible violación o se presente amenaza inminente de vulneración y cuya consecuencia es la declaración judicial de órdenes de efectivo y rápido cumplimiento.

Su finalidad se enmarca dentro de la protección de los Derechos fundamentales, siempre que se den los presupuestos establecidos por la Corte Constitucional para el efecto, los cuales se expondrán de forma sucinta.

Por lo anterior, para resolver el presente asunto se hace necesario establecer lo siguiente:

3.2 Problema Jurídico:

El asunto que ocupa la atención de este Despacho se sintetiza en establecer ¿si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para determinar si BBVA Seguros, vulneró el derecho fundamental invocado por el señor Carlos Julio Fuentes al no dar respuesta a la petición realizada el día 06 de julio de 2023?

3.2.1 Tesis del Despacho:

Considera el Despacho que la respuesta al quid planteado es positiva, pues teniendo en cuenta el material probatorio obrante en el expediente y al observar que BBVA seguros no se pronunció, ejerciendo así su derecho de defensa y contradicción es dable hacer aplicación de la presunción de veracidad de la cual nos habla el artículo 20 del decreto 2591 de 1991.



3.2.1.1 Argumentos que desarrollan la tesis del Despacho:

El objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria de los derechos fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

Entonces, a efectos de resolver el caso puesto a consideración, esta judicatura expondrá la jurisprudencia aplicable a las solicitudes elevadas por el accionante, esto es, lo concerniente: **i) El derecho fundamental de petición frente a particulares**, y el caso en concreto con el fin de brindar claridad en la decisión que se tomará.

i. El derecho de petición frente a particulares

El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite "*presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*". Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta *pronta y oportuna* de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

50. No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 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*", quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

"Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.



Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

Parágrafo 2º. *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

Parágrafo 3º. *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores."*

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. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.



(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

De conformidad con la jurisprudencia anterior, es necesario descender a valorar el caso concreto y entrar a verificar la configuración de las reglas advertidas.

4. CASO CONCRETO

En el caso objeto de estudio tenemos que el señor Carlos Julio Fuentes, interpuso acción de tutela amparada en el derecho fundamental de petición en contra de BBVA Seguros, toda vez que la accionada no ha dado respuesta a la petición elevada ante ella el día 06 de julio de 2023, mediante la cual solicitó los siguientes documentos:

PRIMERA: Expedir copia de los contratos de seguro suscritos por el señor CARLOS JULIO FUENTES en su condición de tomador y/o asegurado respecto de esta aseguradora

SEGUNDA: Expedir copia de la totalidad de anexos modificaciones y/o renovaciones derivadas de los contratos de seguro suscrito por el señor CARLOS JULIO FUENTES identificado con cedula de ciudadanía 13.460.551 de Cúcuta de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2º del artículo 1048 del Código de comercio

TERCERA: Expedir copia del clausulado general y específico que hace parte íntegra de los seguros suscritos por el señor CARLOS JULIO FUENTES identificado con cedula de ciudadanía 13.460.551 de Cúcuta de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1046 del Código de Comercio



CUARTA: La solicitud de seguro firmada por el señor CARLOS JULIO FUENTES de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 1048 Código de Comercio

QUINTA: La totalidad de documentos que hagan parte del contrato de seguro distintos a los solicitados en los numerales precedentes”.

Ahora bien, este administrador de justicia encuentra que la entidad bancaria accionada, no se pronunció al interior del trámite constitucional, por lo que es dable aplicar la presunción de veracidad de la cual nos habla el artículo 20 del decreto 2591 de 1991, estos es que, se presume cierto que BBVA Seguros a la hora de ahora no ha dado respuesta a la petición del accionante. Lo cual se configura en una evidente vulneración al derecho de petición del señor Carlos Julio Fuentes.

Al respecto la Honorable Corte Constitucional mediante sentencia T-260-2019 se ha pronunciado de la siguiente forma:

“En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “(p)or el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “ciertos los hechos” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atienda la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano”.

“la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”.

Es así que, una vez verificados los presupuestos jurisprudenciales descritos con antelación, se tiene que la entidad accionada no realizó pronunciamiento ante los hechos y pretensiones de la tutela, por lo cual se determinó con claridad que este silencio incumple sin duda alguna con los requisitos expuestos en la jurisprudencia citada, comoquiera que en el expediente no obra constancia de que la encartada hubiese dado respuesta de forma oportuna, de fondo, de forma clara, precisa y congruente con lo solicitado por el accionante, por demás no se puso en conocimiento de este la respuesta.

Por tal motivo, encuentra esta judicatura que es evidente la vulneración al derecho petición invocado, razón por la cual se ordenará a BBVA Seguros, que en el término de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, contados a partir de la notificación de la providencia, proceda a remitir respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a lo solicitado por el señor Carlos Julio Fuentes en el



derecho de petición de fecha 06 de julio de 2023, además de ello deberán aportar a este mecanismo constitucional copia de la debida notificación al accionante y su respuesta.

Por lo anteriormente expuesto, el **JUEZ DOCE MUNICIPAL DE CÚCUTA**, administrando justicia en nombre del pueblo de Colombia y por autoridad de la ley,

5 RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** invocado por el señor **CARLOS JULIO FUENTES**, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **BBVA SEGUROS**, que en el término de CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, contadas a partir de la notificación de la providencia, proceda a remitir respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a lo solicitado por el señor **CARLOS JULIO FUENTES** en el derecho de petición de fecha 06 de julio de 2023, además de ello deberán aportar a este mecanismo constitucional copia de la debida notificación a la accionante y su respuesta.

TERCERO: Por Secretaría, líbrense las comunicaciones previstas en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados, advirtiendo que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, y en caso que no sea impugnada, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión, conforme lo motivado.

CUARTO: De no ser impugnada esta decisión dentro de los tres (3) días siguientes contados a partir del día en que se notifique a la interesada por el medio más expedito, REMÍTASE a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Una vez tramitada la revisión por parte de la Honorable Corte Constitucional y devuelto el expediente sin observación alguna, archívese lo actuado y hágase las anotaciones en el sistema de justicia siglo XXI.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

HENRY LEONARDO SARMIENTO VILLA
Juez

02EN

Firmado Por:
Henry Leonardo Sarmiento Villa
Juez
Juzgado Municipal
Civil 012
Cucuta - N. De Santander

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **8d8d6dc31c81590c385a5148c293bb2578106ca98cb6a389dd244025bf32021d**

Documento generado en 17/08/2023 04:03:14 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>