Bucaramanga, 2 de diciembre de 2022

Señor
Juez Constitucional
Bucaramanga

Referencia: Acción de tutela
Accionante: Clodomiro Vargas Álvarez
Accionado: Credivalores S.A.

CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ identificado con la cedula de ciudadanía 13.834.054 de Bucaramanga, de manera respetuosa y de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, presento **ACCIÓN DE TUTELA** en contra de **CREDIVALORES S.A** por la vulneración de mis derechos al **DEBIDO PROCESO** y **PETICIÓN** generada con base en los siguientes

I.HECHOS

Primero: En el año 2021 adquirí tarjeta **CREDI UNO VISA #401093000734** por el valor de SETECIENTOS MIL PESOS $ 700.000 para compra de un celular.

Segundo: El 28 de marzo de 2022 culmine mi obligación pagando la última cuota por el valor de CIENTO TREINTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UNO PESOS $136.871. Prueba de ello aporto la "***liquidación para pago total***" emitida por CREDIVALORES.

Tercero: El 27 de mayo de 2022 me informaron que no había culminado mi obligación pues debía pagar un seguro voluntario por el valor de VEINTICINCO MIL CUATROCIENTOS TRES PESOS $25.403.

Respecto del seguro mencionado, debo informar que hasta el 27 de mayo de 2022 tuve conocimiento del mismo, pues nunca se advirtió por el asesor de CREDIVALORES de la existencia del mismo y no manifieste que deseaba adquirirlo. No obstante, con la finalidad de cumplir mis obligaciones crediticias, pagué el valor indicado por la entidad a través de EFECTY al convenio 110143 (se adjunta recibo). Igualmente procedí a llamar al # 344 a comunicar mi deseo de cancelar de inmediato el seguro. En razón a mi solicitud un asesor me suministro el radicado #3031306.

Cuarto: El 31 de mayo de 2022 presenté en las instalaciones de CREDIVALORES S.A. de la Calle 36 N. 32-89 de Bucaramanga, **DERECHO DE PETICION** solicitando la cancelación de la tarjeta CREDIUNO por el cumplimiento total de la obligación adquirida. (Se adjunta petición)

Quinto: A la fecha CEDIVALORES S.A. no ha emitido respuesta alguna a mis dos solicitudes. Yo consideré que ante el silencio ya había quedado culminada mi relación contractual, no obstante, el día 23 de septiembre de 2022 me llegó un mensaje de texto al celular por parte de la entidad accionada indicándome que debía el valor de CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS ($54.000).

Sexto: El 25 de noviembre de 2022 acudí a las instalaciones del CREDIVALORES S.A. de la Calle 36 N. 32-89 de Bucaramanga para averiguar lo que sucedía. Allí me informaron que a la fecha debo la suma de CIENTO TREINTA Y UN MIL DOCIENTOS CINCUENTA PESOS ($131.250) en razón a que "no cancelé la tarjeta CREDIUNO" **pues supuestamente no existía solicitud al respecto**, manteniendo una postura dominante y sin brindarme la asesoría necesaria respecto de mi situación, pese a que suministré el derecho de petición presentado y radicado con sello de CREDIVALORES.

Séptimo: Por todo lo anterior, no cuento con otro medio de defensa, viéndome en la obligación de acudir al Juez Constitucional para que ampare mis derechos al debido proceso y a la petición.

Octavo: Señor juez me he esforzado en mantener una vida crediticia intachable, cumpliendo con cada uno de los compromisos financieros adquiridos, no obstante, temo que ante la negligencia de la entidad accionada se me pueda realizar un reporte en las centrales de riesgo por situaciones que no se deben a mi falta de compromiso, sino a la ineficiencia de la entidad para proceder a la cancelación de la tarjeta y el seguro en el momento en que se solicitó.

Noveno: este es un caso en el que se puede evidenciar la posición dominante que ha ejercido la entidad financiera quien no ha atendido a mis requerimientos de cancelación de los servicios adquiridos pese a las peticiones realizadas. Debo recalcar señor juez, que Lleva más de seis meses sin responder mi solicitud y ha continuado generándome cobros sin sustento alguno, pues manifiesto bajo la gravedad de juramento que no he utilizado la tarjeta para ningún tipo de compra.

Por todo lo anterior, de manera respetuosa, elevo las siguientes

II.PRETENSIONES

PRIMERO: que se tutelen mis derechos fundamentales al **DEBIDO PROCESO** y **PETICIÓN** los cuales fueron vulnerados por CREDIVALORES S.A.

SEGUNDO: que se dé trámite de inmediato a mis solicitudes presentadas (i) el 27 de mayo de 2022 de forma verbal a través del # 344 en la que solicite la cancelación del seguro voluntario y (ii) el 31 de mayo de 2022 petición escrita en la que solicité cancelación de la tarjeta CREDIUNO VISA #401093000734.

TERCERO: Que se me libere del pago de los dineros adeudados actualmente con CREDIVALORES S.A en atención a que se deben al periodo en el que ya se había solicitado la cancelación de los servicios adquiridos.

CUARTO: Que se suspenda cualquier trámite de reporte ante Centrales de Riesgo hasta tanto no se establezca la veracidad de la deuda con CREDIVALORES S.A.

III.FUNDAMENTO JURIDICO

Sentencia T- 230 2020

4.5.1. <u>Caracterización del derecho de petición.</u> El artículo 23 de la Constitución dispone que "[t]*oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*" Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, "cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho"[40]. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

4.5.2. <u>Formulación de la petición.</u> En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley[41]. En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso[42].

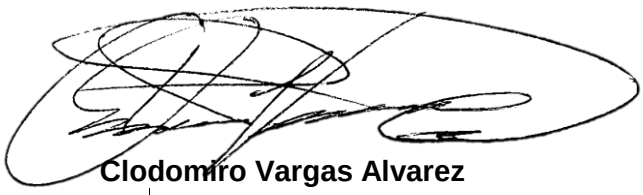
4.5.2.1. Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015[43], se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica[44], cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente

y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen[45]. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

IV.NOTIFICACIONES

Recibiré notificaciones al correo electrónico varcomi@hotmail.com Calle 148 # 22-16 Villa Mayorca Floridablanca y al teléfono 300-510-7951

Atentamente,



Clodomiro Vargas Alvarez
c.c.13.834.054

BUCARAMANGA 31 DE MAYO DEL 2022

SEÑORES: CREDIVALORES.

Muy respetuosamente, yo Clodomiro Vargas Álvarez identificado con cc 13834054 de Bucaramanga, solicito a ustedes la cancelación de la tarjeta crédiuno visa #4010 9300 0734 5562, cuyo crédito fue terminad el último pago en el mes de marzo del presente año, y me llego un cobro por $ 23.400 supuestamente de un seguro que yo había tomado, el cual ya fueron cancelados, el día viernes 27 de mayo del presente año, seguidamente llame al # 344 y cancele el seguro de inmediato, me dieron el radicado # 3031306.

Adjunto fotocopia de recibos de cancelación.

Agradezco la atención que le preste a la presente:

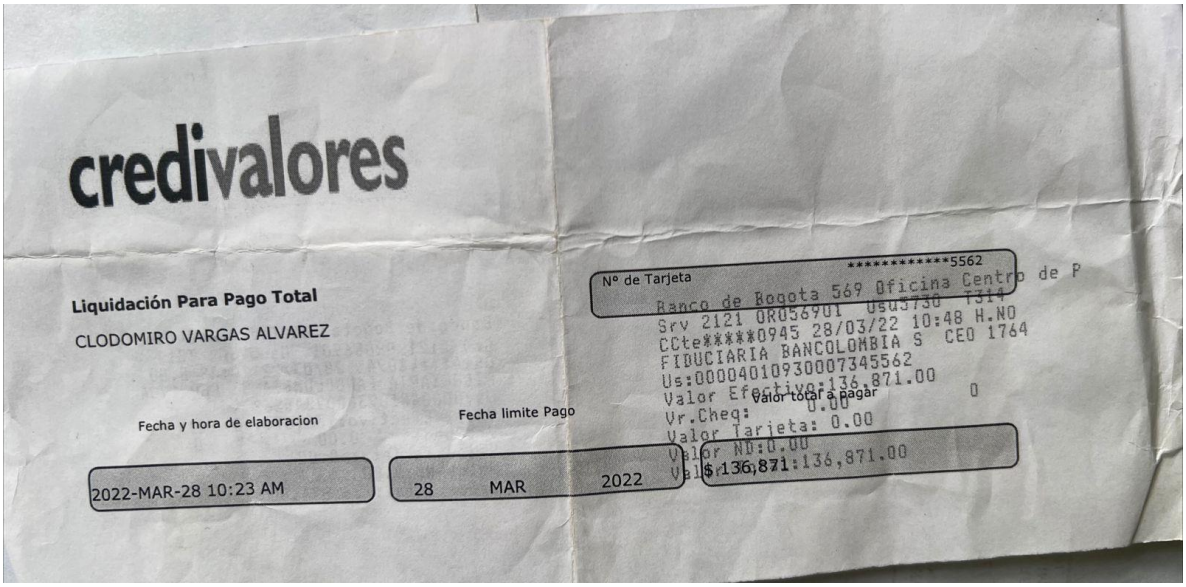
Clodomiro Vargas Álvarez

CC. 13834054 de Bucaramanga.

Cel. 300 5107951

Calle 148 # 22-16 Barrio Villa Mayorca Floridablanca Santander.

Credivalores - Crediservicios S.A.
NIT. 805.025.964-3
31 MAY 2022
CORRESPONDENCIA RECIBIDA PARA ESTUDIO NO IMPLICA ACEPTACIÓN.



credivalores

Liquidación Para Pago Total

CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ

Fecha y hora de elaboracion

2022-MAR-28 10:23 AM

Fecha limite Pago

28 MAR 2022

Nº de Tarjeta **********5562

Banco de Bogota 569 Oficina Centro de P
Srv 2121 ORO56901 0803730 T314
CCte*****0945 28/03/22 10:48 H.NO
FIDUCIARIA BANCOLOMBIA S CEO 1764
Us:000040109300073455 62
Valor Efectivo:136,871.00
Vr.Cheq: 0.00
Valor Tarjeta: 0.00
Valor ND:0.00
Valor Total:136,871.00

Valor total a pagar

$ 136,871

EMPRESA: EFECTIVO LTDA.
NIT.830.131.993-1
Calle 96 No. 12-55 Bogota

ORDEN DE SERVICIO

No OS: 9222044303 DV: 087498

Cajero: LIPAESBA

Cliente beneficiario:
110143 CREDIVALORES RECAUDO

Fecha: 27/05/2022 12:27:19

PS Recaudador:
015637 EQUILIBRIO / VILLA FIRENZE ::

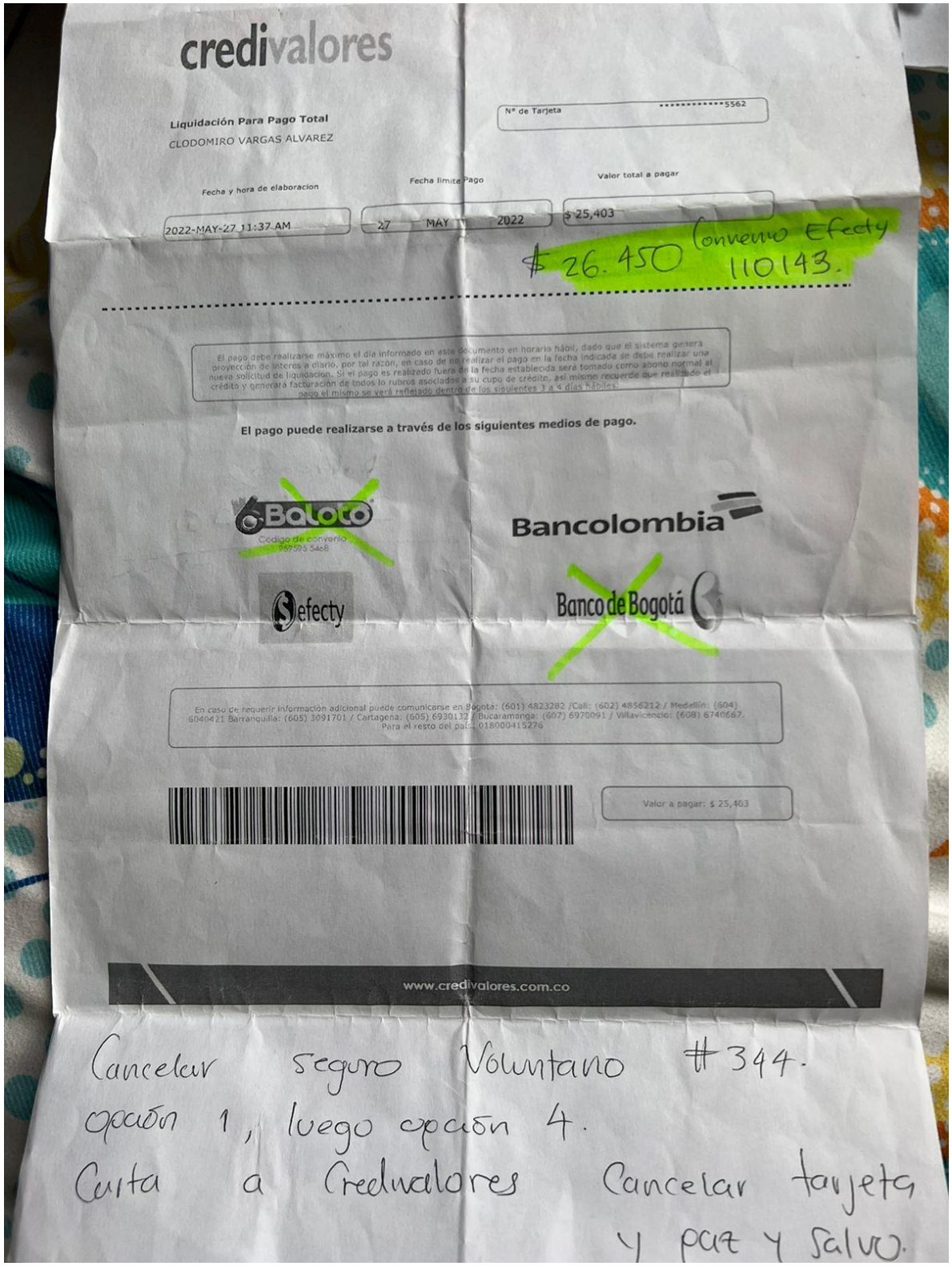
Cantidad cupones: 1

Identificacion: [illegible]

Nombre: [illegible]
Apellido 1: VARGAS
Apellido 2: ALVAREZ
TIPO DE DOCUMENTO CEDULA DE CIUDADANIA
DIAS EN MORA 7
PRODUCTO 00000004010930007345562 -
CREDIUNO
Valor
Referencia
13834054 $25.402,00

Valor recibido: $25.402,00
Forma de pago: EFECTIVO

Aplica condiciones particulares con el cliente beneficiario
Conserve este recibo, es el unico soporte valido para atender cualquier reclamacion.
Con la solicitud y aceptacion de mi



credivalores

Liquidación Para Pago Total

CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ

Nº de Tarjeta ••••••••••••5562

Fecha y hora de elaboracion	Fecha limite Pago	Valor total a pagar
2022-MAY-27 11:37 AM	27 MAY 2022	$ 25,403

$ 26.450 Convenio Efecty 110143.

El pago debe realizarse máximo el día informado en este documento en horario hábil, dado que el sistema genera proyección de interes a diario, por tal razón, en caso de no realizar el pago en la fecha indicada se debe realizar una nueva solicitud de liquidacion. Si el pago es realizado fuera de la fecha establecida será tomado como abono normal al crédito y generará facturación de todos lo rubros asociados a su cupo de crédito, así mismo recuerde que realizado el pago el mismo se verá reflejado dentro de los siguientes 3 a 4 días hábiles.

El pago puede realizarse a través de los siguientes medios de pago.

Baloto
Código de convenio
969595 5468

Bancolombia

efecty

Banco de Bogotá

En caso de requerir información adicional puede comunicarse en Bogotá: (601) 4823282 /Cali: (602) 4856212 / Medellín: (604) 6040421 Barranquilla: (605) 3091701 / Cartagena: (605) 6930132 / Bucaramanga: (607) 6970091 / Villavicencio: (608) 6740667. Para el resto del país: 018000415276

Valor a pagar: $ 25,403

www.credivalores.com.co

Cancelar seguro Voluntario #344.
opción 1, luego opción 4.
Carta a Credivalores Cancelar tarjeta y paz y salvo.

credivalores

Liquidación Para Pago Total

CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ

Nº de Tarjeta **********5562

Fecha y hora de elaboracion

2022-NOV-25 08:23 AM

Fecha limite Pago

25 NOV 2022

Valor total a pagar

$ 129,244

$131.250.

El pago debe realizarse máximo el dia informado en este documento en horario hábil, dado que el sistema genera proyección de interés a diario, por tal razón, en caso de no realizar el pago en la fecha indicada se debe realizar una nueva solicitud de liquidación. Si el pago es realizado fuera de la fecha establecida será tomado como abono normal al crédito y generará facturación de todos lo rubros asociados a su cupo de crédito, así mismo recuerde que realizado el pago el mismo se verá reflejado dentro de los siguientes 3 a 4 días hábiles.

El pago puede realizarse a través de los siguientes medios de pago.

Bancolombia

efecty + $2.000.

Convenio 110143.

Banco de Bogotá

En caso de requerir información adicional puede comunicarse en Bogotá: (601) 4823282 /Cali: (602) 4856212 / Medellín: (604) 6040421 Barranquilla: (605) 3091701 / Cartagena: (605) 6930132 / Bucaramanga: (607) 6970091 / Villavicencio: (608) 6740567. Para el resto del país: 018000415276

Valor a pagar: $ 129,244

www.credivalores.com.co