

Floridablanca, Dieciséis (16) de febrero de dos mil veintidós (2022)

TUTELA

RADICADO: 2022-000141  
ACCIONANTE: CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ  
ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.  
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

### **A S U N T O**

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por el señor CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ contra CREDIVALORES S.A., ante la presunta vulneración del derecho de petición.

### **A N T E C E D E N T E S**

1.- El señor Clodomiro Vargas Álvarez expuso que adquirió en el año 2021 una tarjeta de crédito con la entidad Credivalores S.A., cancelando su obligación totalmente el 28 de marzo de 2022, en virtud de lo anterior, el 27 de mayo de 2022 se le informo que aún no había culminado el pago total de la obligación teniendo una deuda por un seguro voluntario por valor de veinticinco mil cuatrocientos tres pesos (\$ 25.403), cancelando dicho saldo y solicitando mediante llamada telefónica la cancelación del seguro, suministrando el radicado N° 3031306.

Posteriormente, el 31 de mayo de 2022, radico fiscalmente petición ante la entidad mencionó, solicitando la cancelación de la tarjeta de crédito de la entidad Credivalores, denominada Crediuno de Visa.

Pese a lo anterior, no recibió respuesta a su solicitud, motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho y, por ende, se resuelva lo impetrado de forma clara, por el contrario, aún se le sigue cobrando, pese a que desde la fecha de marras solicito tanto la cancelación del seguro como la tarjeta de crédito.

2.- Una vez se avocó conocimiento, se vinculó a la entidad financiera Credivalores S.A., mediante el correo electrónico [impuestos@credivalores.com](mailto:impuestos@credivalores.com) dirección que se encuentra en la página de la entidad y referida como dirección para notificaciones judiciales, quien guardó silencio dentro del término legal otorgado.

3.- En virtud de lo anterior, se estableció el 13 de diciembre de 2022, comunicación al abonado telefónica 3005107951 con el accionante quien afirmó que efectivamente se le había dado contestación a sus peticiones y adjuntando paz y salvo frente a su obligación crediticia, satisfaciendo con sus pretensiones, indicando que allegaría esos soportes al correo electrónico del despacho.

3.1. Se recibió vía correo electrónico el accionante informo y anexo tanto copias de la respuesta como documentos anexos como el paz y salvo y adicionalmente refirió que aún siguen llegando requerimientos de la obligación crediticia por incumplimiento de pago.

3.2. Atendiendo a lo anterior, el 16 de diciembre de 2022, por secretaria se realizó llamada telefónica 3005107951 al accionante y se estableció que el requerimiento el anterior a la fecha de expedición de la respuesta y la respectiva paz y salvo, por tanto nuevamente confirmo el cumplimiento de su pretensión con la respuesta recibida.

### CONSIDERACIONES

4.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y célere para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

5.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del art. 2º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que está dirigida contra una entidad particular, como lo es la entidad financiera Credivalores S.A. quien presuntamente vulnero el derecho de petición.

6.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que el señor Clodomiro Vargas Álvarez, se encuentra legitimado para interponerla en su calidad de presunto perjudicado, quien esta domiciliado en el municipio de Floridablanca Santander.

7.- De acuerdo a lo planteado por el accionante, el **problema jurídico principal** en el caso concreto, se restringe a determinar si la presunta vulneración al derecho de petición constituye un hecho superado en la actualidad, dado que la entidad financiera Credivalores S.A. resolvió lo implorado por el accionante.

La **respuesta** al problema jurídico surge afirmativa, pues desde la órbita de su competencia la entidad financiera resolvió de forma clara concreta y de fondo – aunque extemporáneamente – la solicitud del accionante, a pesar que la entidad guardo silencio frente a la vinculación a la

acción de tutela, no obstante se estableció por parte del accionante que efectivamente había dado respuesta satisfactoria a sus peticiones, tanto la radicada verbal como la escrita, allegando los soportes de la respuesta al despacho.

### 7.1. Premisas de orden jurídico sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

7.1.1. La ley 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, respecto del término para resolver peticiones lo 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 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...”

7.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”<sup>1</sup>

### 7.2. Premisas de orden fáctico

---

<sup>1</sup>Sentencia T-908 de 2014, MP. Mauricio Gonzáles Cuervo.

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes:

i) Conforme lo expuso el accionante el 27 de mayo de 2022 se le informo que aún no había culminado el pago total de la obligación teniendo una deuda por un seguro voluntario por valor de veinticinco mil cuatrocientos tres pesos (\$ 25.403), cancelando dicho saldo y solicitando mediante llamada telefónica la cancelación del seguro, suministrando el radicado N° 3031306.

ii) Indico el accionante que el 31 de mayo de 2022, radico fiscalmente petición ante la entidad menciono, solicitando la cancelación de la tarjeta de crédito de la entidad Credivalores, denominada Crediuno de Visa.

iii) El 7 de diciembre de 2022 el accionante recibió vía correo electrónico respuesta a su derecho de petición junto con paz y salvo de no deuda con la obligación.

iv) La respuesta anterior fue recibida por el accionante de acuerdo a la constancia secretarial de fecha 16 de diciembre de 2022.

**8.- Conclusiones.** Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

8.2. Es evidente que la respuesta a la solicitud que se eleve no implica la aceptación de lo requerido, ni se concreta siempre en una respuesta por escrito.

8.3. En el caso concreto, es claro que la entidad financiera, resolvió de manera clara, concreta y de fondo la solicitud elevada por el accionante; aunque de forma extemporánea, no deslegitima que en la actualidad la problemática se encuentre superada, puesto que el accionante tiene conocimiento de la respuesta, en donde le fue aclarado que no se evidencian deudas en la obligación por él contraída en el año 2021, por el contrario expidió un paz y salvo; se tiene entonces, que a pesar que la accionada guardo silencio dentro del trámite de tutela, claro es, que con los documentos allegados y la constancia dejada por el despacho se logró establecer que se dio cumplimiento a lo pedido dentro de los derechos de petición, con lo cual

la garantía constitucional se encuentra protegida y el accionante conoció lo que pretendía con el requerimiento por lo que no existe amenaza actual.

Así las cosas, no habrá lugar al amparo constitucional, por considerarse que se ha superado el hecho objeto de inconformidad..

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA– en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

PRIMERO: **DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela elevada por el señor CLODOMIRO VARGAS ALVAREZ identificado con la cédula de ciudadanía número 13'834.054 ante la presunta vulneración de la entidad financiera CREDIVALORES S.A., conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

La Juez,

  
**ÁNGELA OMAIRA RINCÓN MANTILLA**  
**JUEZ**