



RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y
COMPETENCIAS MÚLTIPLES DE VALLEDUPAR-CESAR
REPÚBLICA DE COLOMBIA

REF. FALLO DE TUTELA

ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S

Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

Valledupar, Dieciséis (16) de diciembre de dos mil veintidós (2022). --

ASUNTO A TRATAR

Se decide la acción de tutela presentada por DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES, en contra CREDIVALORES S.A.S., para la protección de su derecho fundamental de petición.

HECHOS:

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación:

Aduce la accionante que el día 21 de octubre del presente año (2022), radico ante las instalaciones de la empresa CREDIVALORES S.A.S, solicitando de la entidad, en resumen, lo siguiente:

“Por lo anterior pido que se me de una copia o se me permita el acceso a dicha llamada donde se me argumente que yo acpte dicho contrato a 72 cuoatas”

Que pese a transcurrir mas de dos meses, tiempo extemporáneo de los términos que establece la Ley para que la entidad resuelva de fondo lo solicitado (Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 5° del decreto 491 de 2020), hasta la fecha de la presente Acción Constitucional el empresa CREDIVALORES S.A.S, no ha proferido respuesta de fondo frente a tal solicitud, lo cual, hace clara y evidente la transgresión a su Derecho Fundamental de Petición.

PRETENSIONES

Con base en los hechos narrados, DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES, solicita que:

Se le amparen sus derechos fundamentales de petición y en consecuencia se le ordene a CREDIVALORES S.A.S, para que, en el término de 48 horas seguidas a la notificación de la tutela, de respuesta a la petición presentada por el accionante el día 21 de octubre de 2022.

PRUEBAS

Por parte del actor:

1. Fotocopia de cedula de ciudadanía.
2. Copia del derecho de petición radicado ante CREDIVALORES S.A.S,

TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Mediante auto del seis (06) de Diciembre de Dos Mil Veintidós (2022). se admitió la solicitud de tutela y se notificó a la accionada, CREDIVALORES S.A.S., con el fin de que aportaran información importante para el esclarecimiento de los hechos que dan origen a esta tutela, y se notificó a la entidad accionada, sin que a la fecha se haya obtenido respuesta alguna por la misma.

DERECHO DE CONTRADICION.

REF. FALLO DE TUTELA
ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES
ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S
Radicado: 200014003007-2022-00829-00.
RESPUESTA DE CREDIVALORES S.A.S.

Indica la entidad accionada que emitió respuesta de fondo, clara y congruente a cada uno de ellos, la cual fue se materializó mediante comunicación escrita No. 22-051780 de fecha 12 de diciembre de 2022, remitida esta al correo electrónica de la accionante leidisdenagel23@gmail.com documento que allego con la presente.

Finaliza solicitando que se deniegue la presente Acción de Tutela, toda vez que la misma actualmente carece de objeto de protección por constituirse, su requerimiento en un HECHO SUPERADO, lo cual implica necesariamente que mi representada no se encuentra vulnerando ninguno de los derechos fundamentales recurridos por la accionante.

COMPETENCIA

Este Despacho es competente para conocer de esta acción según lo preceptuado en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, dado que las conductas que motivan la acción se producen en esta ciudad, en concordancia con lo establecido en el Decreto 1983 de 2017, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

PROBLEMA JURÍDICO.

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a establecer si CREDIVALORES S.A.S, le está vulnerando al accionante su derecho fundamental de petición, igualdad y el debido proceso, con su decisión de no darle una respuesta de fondo a la solicitud por él radicada 21 de octubre de 2022.

TESIS DEL DESPACHO.

La respuesta que viene a este problema jurídico, es la de conceder la protección tutelar reclamada por el accionante para su derecho fundamental de Petición, toda vez que revisado el expediente, no aparece acreditado que la entidad tutelada CREDIVALORES S.A.S, le haya puesto en conocimiento a la accionante la respuesta emitida del derecho la petición, la cual se traduce en darle contestación a las peticiones elevadas el día 21 de octubre de 2022.

DISPOSICIONES NORMATIVAS Y JURISPRUDENCIALES

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

El Artículo 86 de la Constitución Política, consagró la acción de tutela como un mecanismo novedoso y eficaz, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la cual tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Para que la acción de tutela resulta procedente, debe cumplir con los requisitos de subsidiariedad e inmediatez. Con relación a la inmediatez, debe decirse que la jurisprudencia¹ ha considerado que debe existir un término razonable, posterior a la ocurrencia de los hechos para que los ciudadanos recurran a la tutela como mecanismo para garantizar la protección inmediata de sus derechos fundamentales.

Ahora bien, en cuanto al requisito de la subsidiariedad, debe decirse que en virtud del artículo 86 de la Carta Política, la acción de tutela es un medio judicial con carácter residual y subsidiario, que puede utilizarse frente a la vulneración o amenaza de derechos fundamentales cuando no exista otro medio idóneo de defensa de lo invocado, o existiéndolo, no resulte oportuno o se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

¹ Corte Constitucional. Sentencia SU 961 de 1991 ²
Sentencia T-662 de 2016 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado).

REF. FALLO DE TUTELA

ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S

Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

Sin embargo, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que el requisito de subsidiariedad, debe estudiarse en cada caso concreto. Y en ese sentido, pese a que existan otros medios de defensa, la Corte Constitucional, ha establecido dos excepciones en las que, si resulta procedente, y es “(i) cuando el medio de defensa judicial dispuesto por la ley para resolver las controversias no es idóneo y eficaz conforme a las especiales circunstancias del caso estudiado, procede el amparo como mecanismo definitivo; y, (ii) cuando, pese a existir un medio de defensa judicial idóneo, éste no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable, caso en el cual la acción de tutela procede como mecanismo transitorio.”²

DEL DERECHO DE PETICIÓN.

Derecho de petición ante autoridades. Según La Ley 1755 Del 2015.

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular términos que la ley señala, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.² consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

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.

DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

La corte constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, se pronunció en lo pertinente al derecho de petición en la que sostuvo:

“El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015, reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando

² T-149-13

REF. FALLO DE TUTELA

ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S

Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas"

PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL Y ALCANCE DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

En la Sentencia T-369 del 2013 la corte se pronuncia respecto a la protección del derecho de petición,

"consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere "una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses".

Se establece pues, el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia que, la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma. Es por esto, que en sentencia T- 249 de 2001 esta Corporación precisó:

"Cabe recordar que, en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información".

Deber de informar los inconvenientes y el término en que se dará respuesta cuando no se puede resolver en el plazo establecido.

Sentencia T-369 del 2013. En relación con el término legal para suministrar respuesta, esto es, el plazo que tiene la administración o el particular para resolver las peticiones formuladas, debe consultarse al artículo 14° de la ley 1437 de 2011 que señala el término de quince días para dar respuesta a la petición.

"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción". De no ser posible, antes de que se cumpla con el plazo allí dispuesto y ante la imposibilidad de suministrar la contestación en dicho término, la autoridad o el particular deberán explicar los motivos y señalar una nueva fecha en el cual se realizará. Para este efecto, el criterio de razonabilidad será determinante, ya que es imperioso tener en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

ALCANCE DE LA RESPUESTA PARA ENTENDER QUE EL DERECHO DEL PETICIONARIO ESTÁ PLENAMENTE SATISFECHO.

Frente a ello, resulta pertinente citar el pronunciamiento de la Corte Constitucional en Sentencia T- 077 del 2018, en la que se indicó lo siguiente:

"En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas" (negrita fuera del texto original).
El Principio de Veracidad y La Carga de la Prueba. Reiteración de Jurisprudencia T-260-2019.-

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

REF. FALLO DE TUTELA

ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S

Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

“*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^[33].

La Corte Constitucional ha señalado que 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^[34], en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe^[35], es decir, “*encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales*”^[36].

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “(i) *Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial*”^[37]. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio:

“*En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales y los de su hija menor edad, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991*^[38], según la cual, a la luz de los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos”^[39].

Lo anterior cobra especial relevancia cuando el accionante se encuentra en condición de subordinación o existe una relación de dependencia respecto al demandado, teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente. En ese sentido, por medio de la Sentencia C-086 de 2016, esta Corporación señaló que:

“*La regla general en materia de pruebas en los procesos de tutela consiste en que quien alega la vulneración de un determinado derecho fundamental debe probar los hechos que sustentan su acusación en la medida en que ello le sea posible*^[40]; por tal razón, en cierto tipo de casos, en los cuales quien alega la violación de su derecho se encuentra en posición de debilidad o subordinación frente a la persona o autoridad de quien proviene la violación, se ha dado un alcance distinto a dicho deber probatorio, distribuyendo la carga de la prueba en favor de la parte menos fuerte en la relación. (...) La justificación de esta distribución de la carga de la prueba radica en la dificultad con la que cuenta la parte débil de una determinada relación para acceder a los documentos y demás materiales probatorios necesarios para acreditar que cierta situación le es desfavorable y constituye un desconocimiento de sus derechos; es de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal. Por eso, en materia de tutela, la regla no es “el que alega prueba”, sino “el que puede probar debe probar”, lo cual redistribuye la carga probatoria en beneficio de la protección de los derechos”^[41].

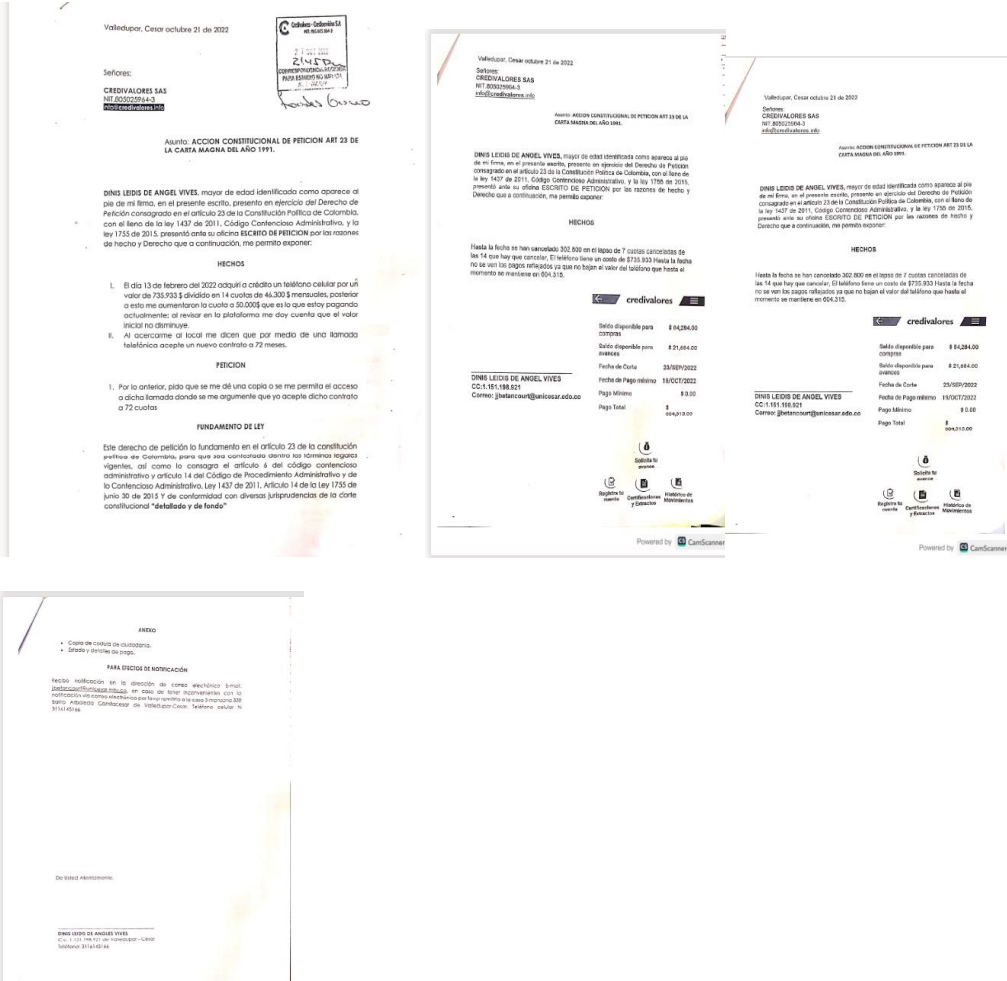
En conclusión, (i) la presunción de veracidad es una figura jurídica que se encuentra regulada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que implica presumir como “*ciertos los hechos*” cuando el juez requiera informes al sujeto o a los sujetos demandados y estos omitan responder o lo hacen pero de manera extemporáneamente o meramente formal; (ii) tiene dos finalidades, sancionar la negligencia del sujeto pasivo demandado ante el descuido frente al ejercicio de la acción de tutela y el llamado del juez constitucional y proteger de manera eficiente los derechos comprometidos, en concordancia con la naturaleza subsidiaria y sumaria de la tutela; y (iii) la aplicación de la presunción de veracidad es más rigurosa cuando el demandante es un sujeto de especial protección constitucional o se encuentra en condición de vulnerabilidad teniendo en consideración que, en muchas oportunidades, se dificulta la carga probatoria para el actor y, en contraste, el sujeto accionado tiene facilidad de aportar el material correspondiente, en estas oportunidades la Sala Plena de esta Corporación ha señalado que resulta “*de elemental justicia que sea la parte privilegiada y fuerte, por su fácil acceso a los materiales probatorios en cuestión, quien deba asumir dicha carga procesal*”^[42].

REF. FALLO DE TUTELA
ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES
ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S
Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

CASO CONCRETO

En el caso que hoy ocupa la atención del despacho, se tiene que el accionante DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES, afirma que presentó derecho de petición, el día 21 de mayo de 2022, ante CREDIVALORES S.A.S, -, a través del cual solicitaba lo siguiente:

“Por lo anterior pido que se me de una copia o se me permita el acceso a dicha llamada donde se me argumente que yo acpte dicho contraltos a 72 cuotas”



CONDICIONES DE PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA. –

LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA.

Según el artículo 86 superior, la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente y sumario, al que puede acudir cualquier persona cuando sus derechos fundamentales resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares en los casos señalados en la ley. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 10° del Decreto-Ley 2591 de 1991, “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”, precisa lo siguiente:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier 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 se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

Por tanto, para el despacho, se tiene que, la presente solicitud de tutela cumple con el requisito de la legitimación en la causa por activa, en la medida en que es la misma solicitante, quien interpone la acción de tutela como presunto afectado en su derecho fundamental.

LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA. -

Respecto de la legitimación en la causa por pasiva en la acción de tutela, los artículos 5º, 13 y 42 del Decreto-Ley 2591 de 1991, prevén que esta se puede promover contra todas las autoridades públicas y, también, contra los particulares que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

Bajo esta premisa, considera el despacho que, la solicitud de tutela cumple con este requisito, en cuanto que la accionada CREDIVALORES S.A.S, es la entidad que alega el accionante, se encuentra vulnerando su derecho fundamental de petición.

INMEDIATEZ

La finalidad de la acción de tutela es garantizar una protección efectiva, actual y expedita ante la transgresión o amenaza inminente de un derecho fundamental, motivo por el cual, entre la ocurrencia de los hechos en que se funde la pretensión y la presentación del escrito de tutela, debe haber transcurrido un lapso razonable.

Con relación a la eficacia de la acción de tutela la Corte Constitucional ha señalado que la misma debe ejercitarse dentro de un término razonable que permita la protección inmediata del derecho fundamental presuntamente trasgredido o amenazado, contrario sensu, “el amparo constitucional podría resultar inocuo y, a su vez, desproporcionado frente a la finalidad que persigue, que no es otra que la protección actual, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales.”

En el presente asunto se advierte el cumplimiento del requisito de inmediatez toda vez que entre la presunta vulneración de los derechos fundamentales invocados por el accionante transcurrió un término razonable, atendiendo que entre la presentación del reclamo ante CREDIVALORES S.A.S, y la interposición de la Acción de Tutela ha transcurrido un tiempo razonable.

SUBSIDIARIEDAD.

La acción de tutela es un mecanismo de defensa constitucional preferente y sumario, consagrado por el artículo 86 de la Constitución Política, para que toda persona pueda reclamar ante los jueces, en cualquier momento y lugar, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares que presten un servicio público y respecto de los cuales el afectado se encuentre en circunstancias de subordinación o indefensión.

La acción que resulta procedente siempre y cuando no exista otro medio judicial de defensa para lograr la satisfacción o reparación del derecho coartado o puesto en peligro, de tal manera que no ha sido instituida para suplantar los procedimientos ordinarios ni para invadir la órbita de competencia de otras jurisdicciones.

Frente al derecho de Petición, la Corte ha señalado que la acción de tutela es el mecanismo judicial procedente para solicitar, la respuesta o solución de fondo a una petición elevada, y no resuelta o respondida en el tiempo estipulado.

Como quiera que se pretende a través de la acción constitucional la protección del derecho de petición por lo que procede la tutela de manera inmediata.

Agotado el estudio de procedibilidad de la acción de tutela, se procede a estudiar el fondo del asunto.

Ahora bien, sobre las afirmaciones efectuadas, las pruebas obrantes en el expediente digital y las cuales fueron aportadas por el accionante, acreditan que efectivamente en fecha 21 de octubre de 2022, radicó el derecho de petición objeto de esta acción de tutela.

REF. FALLO DE TUTELA
ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES
ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S
Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

Valledupar, Cesar octubre 21 de 2022

Señores:

CREDIVALORES SAS
NIT 805025964-3
info@credivalores.info

Asunto: ACCION CONSTITUCIONAL DE PETICION ART 23 DE LA CARTA MAGNA DEL AÑO 1991.

DINIS LEYDIS DE ANGEL VIVES, mayor de edad identificada como aparece al pie de mi firma, en el presente escrito, presento en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de la ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, y la ley 1755 de 2015, presento ante su oficina ESCRITO DE PETICIÓN por las razones de hecho y Derecho que a continuación, me permito exponer:

HECHOS

1. El día 13 de febrero del 2022 adquirí un crédito un teléfono celular por un valor de \$35.933,3 dividido en 14 cuotas de \$4.300,8 mensuales, posterior a esto me aumentaron la cuota a \$5.000\$ que es lo que estoy pagando actualmente al revisar en la plataforma me doy cuenta que el valor inicial no disminuye.

2. Al acercarme al local me dicen que por medio de una llamada telefónica acepté un nuevo contrato a 72 meses.

PETICION

1. Por lo anterior, pido que se me dé una copia o se me permita el acceso a dicha llamada donde se me argumente que yo acepté dicho contrato a 72 cuotas.

FUNDAMENTO DE LEY

Este derecho de petición lo fundamento en el artículo 23 de la constitución política de Colombia, para que sea contestada dentro los términos legales vigentes, así como lo consagra el artículo 4 del código contencioso administrativo y artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, Artículo 14 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015 y de conformidad con diversas jurisprudencias de la corte constitucional "detallado y de fondo"

Valledupar, Cesar octubre 21 de 2022

Señores:

CREDIVALORES SAS
NIT 805025964-3
info@credivalores.info

Asunto: ACCION CONSTITUCIONAL DE PETICION ART 23 DE LA CARTA MAGNA DEL AÑO 1991.

DINIS LEYDIS DE ANGEL VIVES, mayor de edad identificada como aparece al pie de mi firma, en el presente escrito, presento en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de la ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, y la ley 1755 de 2015, presento ante su oficina ESCRITO DE PETICIÓN por las razones de hecho y Derecho que a continuación, me permito exponer:

HECHOS

Hasta la fecha se han cancelado 302.800 en el lapso de 7 cuotas canceladas de las 14 que hay que cancelar. El teléfono tiene un costo de \$735.933 Hasta la fecha no se ven los pagos reflejados ya que no bajan el valor del teléfono que hasta el momento se mantiene en 604.315.

credivalores

Saldo disponible para compras \$ 84,284.00

Saldo disponible para avances \$ 21,684.00

Fecha de Corte 23/SEP/2022

Fecha de Pago mínimo 19/OCT/2022

Pago Mínimo \$ 0.00

Pago Total \$ -1,212.00

DINIS LEYDIS DE ANGEL VIVES

CC:1.151.198.921

Correo: jlbetancourt@unicesar.edu.co

Solicita tu avance

Por su parte la accionada CREDIVALORES S.A.S, al contestar el requerimiento al juzgado afirma que emitió respuesta de fondo, clara y congruente a cada uno de ellos, la cual fue se materializó mediante comunicación escrita No. 22-051780 de fecha 12 de diciembre de 2022, remitida esta al correo electrónica de la accionante leidisdenagel23@gmail.com. documento que allego con la presente.

Se inserta imagen de la respuesta dada a la accionante.

credivalores

Bogotá D.C., 12 de diciembre de 2022

Señora

DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

leidisdenagel23@gmail.com

Paraná - Casa 23

Cesar - Valledupar

Asunto: Respuesta PQR -22-051780

Reciba un cordial saludo,

En atención a la tutela radicada a Credivalores Crediservicios S.A, bajo la cual se solicita atender el derecho de petición de día 21 de octubre de 2022, nos permitimos informar que la solicitud en referencia fue resuelta por nuestra Compañía el pasado 21 de octubre del año en curso, bajo solicitud No PQR-22-015387 la cual nos permitimos anexar para su revisión y fines pertinentes.

Aclarado lo anterior, y con el fin de ampliar la información en cuanto al estado de la financiación Creduno No****9483, aclaramos lo siguiente.

1. la relación comercial con nuestra Entidad surgió bajo la aprobación del crédito Creduno No****9483 de fecha 13 de febrero de 2022 por un cupo de (\$669.900) financiado a 18 cuotas con pagos mensuales por valor de (\$69.343) monto que incluye cuota por compra de (\$50.883) valor seguro de (\$6.000) y garantía por valor mensual de (\$12.460).

2. Dentro de las validaciones realizadas al crédito, se evidencia que de las facturaciones generadas desde el mes de febrero del año 2022 los pagos se realizaron por un valor inferior a los liquidados y fuera de la fecha límite, conllevando a ingresar en mora con el crédito y afectar el saldo total de la financiación.

3. Dado el comportamiento de pago de la obligación, para el mes de mayo del año en curso nuestra Entidad a través de medio telefónico le brinda la opción de normalizar la financiación bajo una refinanciación, por valor de (\$735.933) diferida a 72 meses con cuotas mensuales de (\$32.265), ajuste que fue aplicado bajo su consentimiento y autorización tal como lo puede consultar en la grabación anexa a la solicitud No PQR-22-015413, la cual puede validar acercándose a una de nuestra oficinas mas cercanas a su lugar de residencia.

4. Expuesto lo anterior, el saldo que presenta el crédito a la fecha por valor de (\$592.928) es real y debe ser cancelado por la titular de la tarjeta, dado que de la transacción de (\$669.900) se ha cancelado un capital a la fecha de (\$264.989) tal

credivalores

como lo puede consultar en el estado de cuenta anexo de fecha 12 de diciembre de 2022 para su validación y fines pertinentes.

Para concluir, le sugerimos que si dentro del documento anexo evidencia que hemos pasado por alto algún hecho o información de relevancia para el crédito, nos lo informe para poder considerarlo dentro de su solicitud.

Cordialmente,

Julianna Pacheco

Servicio al Cliente

CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.

Elaborado por: (C.T)

Anexo: Estado de cuenta Creduno

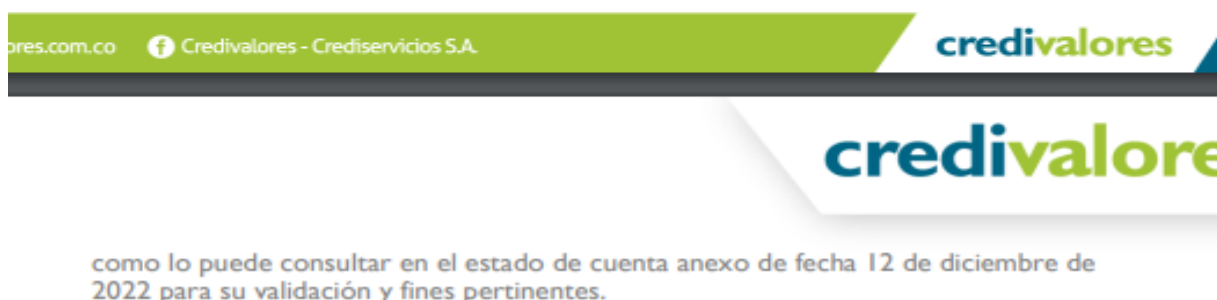
PETICION

1. Por lo anterior, pido que se me dé una copia o se me permita el acceso a dicha llamada donde se me argumente que yo acepté dicho contrato a 72 cuotas

CALLE 14 CON CARRERA 14 ESQUINA – PALACIO DE JUSTICIA – VALLEDUPAR, CESAR.
Email: j07cmvpar@cendoj.ramajudicial.gov.co

Y la entidad accionada respondió lo siguiente:

1. la relación comercial con nuestra Entidad surgió bajo la aprobación del crédito Crediuno No****9483 de fecha 13 de febrero de 2022 por un cupo de (\$669.900) financiado a 18 cuotas con pagos mensuales por valor de (\$69.343) monto que incluye cuota por compra de (\$50.883) valor seguro de (\$6.000) y garantía por valor mensual de (\$12.460).
2. Dentro de las validaciones realizadas al crédito, se evidencia que de las facturaciones generadas desde el mes de febrero del año 2022 los pagos se realizaron por un valor inferior a los liquidados y fuera de la fecha límite, conllevando a ingresar en mora con el crédito y afectar el saldo total de la financiación.
3. Dado el comportamiento de pago de la obligación, para el mes de mayo del año en curso nuestra Entidad a través de medio telefónico le brinda la opción de normalizar la financiación bajo una refinanciación, por valor de (\$735.933) diferida a 72 meses con cuotas mensuales de (\$32.265), ajuste que fue aplicado bajo su consentimiento y autorización tal como lo puede consultar en la grabación anexa a la solicitud No PQR-22-015413, la cual puede validar acercándose a una de nuestra oficinas mas cercanas a su lugar de residencia.
4. Expuesto lo anterior, el saldo que presenta el crédito a la fecha por valor de (\$592.928) es real y debe ser cancelado por la titular de la tarjeta, dado que de la transacción de (\$669.900) se ha cancelado un capital a la fecha de (\$264.989) tal



Una vez confrontada la respuesta dada, por la accionada CREDIVALORES S.A.S, y las pruebas aportadas al descorrer del presente tramite, se logra evidenciar que si bien la accionada, manifestó haberle dado respuesta a la petición, puede corroborarse por parte del despacho que a la accionante no se le ha dado respuesta a su petición conforme a lo pedido de manera completa, fondo. Clara y congruente la petición de fecha 21 de octubre de 2022; ello por cuanto la accionante en su derecho de petición radicado ante la accionada solicito. Copia del contrato renovado o acceso a la llamada donde se sostiene se renovó el contrato, sin embargo en la respuesta al derecho de petición no se refiere a la forma de obtener el contrato o se niega la petición de copia del contrato, así como tampoco se resuelve lo relacionado con el acceso a la llamada. Así mismo no se demostró haberle remitido la respuesta de la petición al petente, lo cual es parte integrante de la garantía a tal derecho fundamental.

De acuerdo con ello, al radicarse derecho de petición el día 21 de octubre de 2022, de modo que como quiera que CREDIVALORES S.A.S, no demostró haberle dado respuesta de fondo a lo peticionado y además haberle puesto en conocimiento de la accionante la respuesta dada al derecho de petición, en el término establecido para ello, se vulnera el derecho fundamental.

En ese orden, ante la falta de prueba de haberse contestado la petición, deberá concederse la protección constitucional requerida por el actor para su derecho fundamental de petición, y se ordenará a la entidad accionada emitir respuesta al derecho de petición presentado por el petente el día 21 de octubre de 2022.

Por ende, se ordenará CREDIVALORES S.A.S, a través de su representante legal que, si aún no lo ha hecho, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, profiera la respuesta, que

REF. FALLO DE TUTELA

ACCIONANTE: DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES

ACCIONADO: CREDIVALORES S.A.S

Radicado: 200014003007-2022-00829-00.

resuelva de manera completa, fondo. Clara y congruente la petición de fecha 21 de octubre de 2022, presentada por DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES. Identificada con C.C. 1.151.198.921, Sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la protección tutelar requerida DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES. Identificada con C.C. 1.151.198.921, para su derecho fundamental de petición. Conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENARLE A CREDIVALORES S.A.S., a través de su representante legal, que en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a proferir respuesta, que resuelva de manera completa, de fondo, Clara y congruente la petición de fecha 21 de octubre de 2022, presentada por DINIS LEYDIS DE ANGEL VIDES. Identificada con C.C. 1.151.198.921. Sin perjuicio de que la respuesta a sus pretensiones sea negativa.

La respuesta debe ser puesta en conocimiento del petente como parte integrante de la satisfacción del derecho de petición amparado.

TERCERO: PREVENIR A CREDIVALORES S.A.S, a través de su representante legal indicándole que, una vez cumpla la orden proferida lo comunique de inmediato al juzgado. En caso de no hacerlo, se dará aplicación a lo

CUARTO: NOTIFICAR este fallo a las partes intervinientes por el medio más expedito (artículo 16 del Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: en caso de no ser impugnado este fallo, ENVIAR a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA
Juez