

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., ocho (08) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Radicado: 005 2021 – 00371 00
Proceso: Acción de Tutela
Accionante: Natalia Fernanda Alfonso Rodríguez
Accionada: Finanzauto S.A. y Superintendencia de Industria y Comercio
Asunto: **SENTENCIA**

Superado el trámite que es propio a esta instancia, se resuelve lo pertinente a la Acción de Tutela señalada en la referencia.

ANTECEDENTES

1.- Sustento Fáctico.

Solicitó la accionante la protección de su derecho fundamental de petición, con base en los hechos que a continuación se resumen:

1. Que el 24 de septiembre de 2020, recibió una llamada telefónica a través de la cual se le ofreció un plan de alivio, con el cual se disminuiría el valor de la cuota del crédito a su cargo, cuyo valor definitivo sería de \$1.723.172.00, incluidos, capital, intereses, cargos diferidos y seguros, el cual aceptó a través de un link remitido por la accionada.
2. Que el 23 de noviembre de 2020, le fue notificada la aprobación del alivio por parte de Finanzauto S.A., sin embargo, el valor de la cuota allí registrado asciende a \$2.013.524.00.
3. Que el 27 de noviembre de 2020, solicitó la verificación del valor de la cuota por la diferencia entre lo convenido y lo aprobado, petición que fue atendida mediante comunicación adiada 03 de diciembre de 2020, la cual no resolvió los planteamientos efectuados.

4. Que de acuerdo con lo anterior, el 31 de diciembre de 2020, formuló una nueva petición, solicitando la grabación de la llamada efectuada el 24 de septiembre de 2020.
5. Que mediante respuesta de fecha 15 de enero de 2021, la accionada profirió respuesta en los mismos términos del anterior pronunciamiento.
6. Que ante la falta de una respuesta de fondo y coherente con lo solicitado, el 19 de enero interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, el cual fue atendido el 03 de febrero de 2021, sin que se atendieran de fondo los requerimientos planteados.
7. Que en varias ocasiones ha solicitado vía telefónica el historial de su crédito, recibiendo siempre una respuesta negativa, por lo que el 24 de julio hogaño se acercó a las instalaciones de Finanzauto S.A., empero, tampoco fue posible obtener el documento requerido, aunado a que no le ha sido posible acceder a la aplicación de la accionada, por encontrarse bloqueada.

2.- La Petición.

Con base en los hechos expuestos la accionante solicitó lo siguiente:

1. Allegar la grabación de la llamada telefónica recibida el 24 de septiembre de 2020, por parte de Finanzauto S.A.
2. El envío del historial del crédito que se encuentra a su nombre con la accionada, con todos los detalles de liquidación de cuotas, interés corriente, interés de mora, modificaciones la numero y valor de las cuotas, discriminación de los “otros cargos”, seguros y demás cobros.
3. El envío del historial de pagos realizados al mismo crédito y el detalle de cómo han sido aplicados.

3.- La Actuación.

La demanda de tutela fue admitida mediante providencia del 26 de agosto del año en curso, en el cual se dispuso notificar a las entidades accionadas, para que en el término de un (1) día se pronunciaran acerca de los hechos y pretensiones de la queja constitucional y aportaran los medios de demostración que pretendiera hacer valer en su defensa.

4.- Intervenciones.

Finanzauto S.A., expresó “(..) Pretende el accionante que vía amparo del derecho fundamental de petición, de forma indirecta se imponga a mi representada acceder a pretensiones económicas que no pueden ser objeto de discusión por esta vía.

3. La petición del accionante, ha sido resuelta de forma oportuna y de fondo, mediante comunicaciones (3), allegadas como prueba, y remitidas a la dirección de correo electrónico señalada por el peticionario jufenage@yahoo.com

4. La respuesta está dada en algunos puntos en sentido negativo, lo que en nada la invalida, como lo ha señalado la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia: “...el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa” Sentencia T-146/12.

5. Así las cosas, esta acción perdió su razón de ser, por lo que la decisión del juez de tutela, resultaría ineficaz.

A su turno, la Superintendencia de Industria y Comercio, manifestó “(..) En cuanto a los hechos expuestos por la accionante, es preciso mencionar que todos y cada uno de ellos escapan del conocimiento de esta Entidad, pues esta Superintendencia carece de competencia para conocer del asunto bajo estudio; así mismo se informa que el accionante no ha radicado ninguna petición ante esta Entidad.”

CONSIDERACIONES

1.- Competencia

El Juzgado es competente para el conocimiento del presente asunto, atendiendo a las reglas de competencia consagradas en el artículo 86 de la Constitución Nacional y su reglamentación en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991.

2.- Problema Jurídico.

De los hechos narrados, corresponde a esta sede constitucional determinar si la entidad accionada dio respuesta de fondo a las peticiones formuladas por la accionante y, si la acción de tutela resulta ser la vía idónea para obtener la documental solicitada en las pretensiones de la presente solicitud de amparo.

3.- Marco Constitucional.

La tutela es un mecanismo de defensa de los derechos fundamentales, tal como lo establece el artículo 86 de la Constitución Nacional y el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991 y ella procede frente a la violación o amenaza de estos derechos por parte de las autoridades públicas, bien por acción u omisión, y en algunos casos frente a particulares, cuando estos desempeñan funciones Administrativas. Según la disposición en cita, su naturaleza es residual o subsidiaria, ya que resulta improcedente, cuando la persona afectada tiene otros medios legales de defensa, salvo que para evitar un perjuicio irremediable solicite el amparo con el carácter de transitorio.

4.- Del derecho fundamental de petición

Respecto de dicha garantía fundamental, la Corte Constitucional mediante sentencia T-206 de 2018, precisó:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”^[24]. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones^[25]: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”^[26].

9.1. *El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas^[27]. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.*

9.2. *El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo*

pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”^[28]. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”^[29] (subraya por fuera del texto original)

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones^[30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho^[31]. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”^[32].

6.- Caso Concreto.

Descendiendo al caso objeto de estudio, conviene recordar que conforme con los hechos expuestos en el escrito de tutela, la accionante formuló ante Finanzauto S.A., tres peticiones adiadas el 27 de noviembre, 31 de diciembre de 2020 y 19 de enero de 2021, a través de los cuales solicitó información relacionada con el crédito del cual es titular y, algunos documentos concernientes al mismo.

Conforme con lo anterior, del material probatorio aportado al expediente por las partes, evidencia el Despacho que frente a la petición formulada el 27 de noviembre de 2020, la accionada dio respuesta de fondo a la petición elevada por la actora, como quiera que, frente a la reclamación concerniente al monto de las cuotas del prenotado crédito, ésta le informó “Teniendo en

cuenta lo anterior, el 24 de septiembre de 2020 fue aceptado por usted el Plan Alivio Definitivo, haciendo que se recogiera la mora que presentaba a la fecha y se sumara el valor de la cuota de octubre a las nuevas condiciones del plan financiero, por lo que al valor de \$1.749.696 se le debe sumar el cargo correspondiente de seguros que tiene un valor por \$263.831, con fecha de pago el 02 de Noviembre de 2020 y posteriormente el mismo día de cada mes hasta la finalización de la obligación dando como resultado final un valor total de \$2.013.527.”

Ahora bien, en cuanto a la petición de fecha 30 de diciembre de 2020, se tiene que la misma atiende de manera adecuada los requerimientos que allí se plantean, habida cuenta que se le indica cuales son los componentes de la cuota de su crédito, se le remite el plan de pagos del mismo, se indica a que corresponde el concepto denominado como diferidos.

Del mismo modo, debe precisarse que, si bien, dicha respuesta guarda identidad con la brindada el 03 de diciembre de 2020, lo cierto de caso es que dicha conducta no constituye por sí sola una vulneración del derecho fundamental de petición del cual es titular la actora, bajo el entendido que misma atiende de fondo el asunto puesto en consideración de la accionada.

Sin embargo, frente a la petición adiada 19 de enero de 2021, a la que denomina la actora “*recurso de reposición sub. apelación*”, debe indicarse que conforme con lo actuado en el protocolo, la misma no fue atendida de fondo con el pronunciamiento realizado mediante comunicación adiada 03 de febrero de la anualidad que avanza, por cuanto, algunas de las respuestas allí brindadas resultan evasivas en relación con los planteamientos de la petente.

Nótese que, en relación con el punto primero no se aclaran las inquietudes puestas en conocimiento por la actora frente al total de las sumas adeudadas y, que a su juicio ascienden al doble del valor del vehículo adquirido, tan sólo se limita a indicar los conceptos y los valores que componen la cuota del crédito.

De igual forma, en el punto 4 de la referida petición no se aclara “*el valor diferido sobre que monto de capital lo calculan, sobre que monto de intereses y sus tasas*”, toda vez que la accionada remite a la petente el acuerdo por ésta aceptado el 24 de septiembre de 2020, sin efectuar las

aclaraciones requeridas, por ende, no resulta plausible tener por satisfecho el pronunciamiento sobre dicho asunto, toda vez que, las inquietudes expresadas tienen origen justamente en el prenotado acuerdo.

Como consecuencia de lo anterior, se ordenará a Finanzauto S.A., que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia proceda, si aún no lo hubiere hecho, a dar respuesta de fondo y de manera congruente con lo solicitado, al derecho de del 19 de enero de 2021, formulado por Natalia Fernanda Alfonso Rodríguez, independientemente del sentido de la misma.

Finalmente, habrán de negarse las pretensiones correspondientes a la entrega de las documentales allí relacionadas como quiera que respecto de la grabación de la llamada efectuada el 24 de septiembre de 2020, expresamente Finanzauto S.A., indicó que no le es posible acceder a lo solicitado como quiera que no efectúa la grabación de las comunicaciones sostenidas con los clientes y, respecto de los demás documentos, no fueron objeto de los derechos de petición a los que se refiere el presente pronunciamiento, por tanto, deviene inviable requerir su entrega por esta vía preferente y sumaria, cuando no ha sido agotada la petición ante la accionada para tal fin.

DECISIÓN

En virtud de lo expuesto, el JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución;

RESUELVE:

1.- CONCEDER la solicitud de amparo presentada por **NATALIA FERNANDA ALFONSO RODRIGUEZ**, conforme con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia frente al **DERECHO FUNDAMENTL DE PETICIÓN**.

2.- ORDENAR a Finanzauto S.A. que, en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, proceda, si aún no lo hubiere hecho, a dar respuesta de fondo y de manera congruente con lo

solicitado, al derecho de petición de 19 de enero de 2021, formulado por Natalia Fernanda Alfonso Rodríguez, según lo expuesto en la considerativa.

3.- NEGAR las pretensiones correspondientes a la entrega de las documentales allí relacionadas, conforme con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

4.- NOTIFÍQUESE por el medio más expedito el contenido de esta providencia a las partes.

5.- CONTRA la presente providencia procede el recurso de impugnación ante el superior, en los términos previstos en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

6.- De no ser impugnado, **ORDÉNASE** remitir lo actuado a la honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA

JUEZA

Firmado Por:

Nancy Liliana Fuentes Velandia

Juez

Civil 005

Juzgado De Circuito
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

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: **8962df7a840f232932541958d6d4710e0d6ff3714da07602dbe98e441898e427**

Documento generado en 08/09/2021 09:51:09 AM