

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., quince (15) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN contra VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.

ANTECEDENTES

La señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, identificada con C.C. No. 52.560.702, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., para la protección de sus derechos fundamentales de **petición y habeas data**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que hasta el mes de diciembre de 2019, tuvo dos créditos de libre destinación con la compañía accionada, cuyas cuotas se descontaban mensualmente del salario.
2. Que en el mes de noviembre de 2019, solicitó a la entidad le fuera informado el valor a pagar por cada obligación, con el fin de cancelar su totalidad.
3. Que la empresa señaló que el pago debía ser realizado el 12 de diciembre de 2019, fecha en la cual así se realizó.
4. Que en el mes de enero de 2020, solicitó paz y salvo de las obligaciones, los cuales le fueron entregados.
5. Que la pagaduría descontó las cuotas de los 2 créditos para el mes de diciembre de 2019, por tal razón, el 21 de enero de 2020 solicitó ante la accionada, el reembolso de los dineros descontados, y le fue informado que se tardaría la devolución entre 6 y 15 días hábiles, y posteriormente se le indicó que el reintegro se realizaría el 11 de febrero de 2020.
6. Que el día 11 de febrero de 2020 recibió correo electrónico de la entidad accionada, en el cual le informó que no serían devueltos los valores descontados del salario, en razón a que debían tomarse 8 días hábiles para realizar estudios, aunado a que presuntamente la pagaduría no había consignado a su favor, las cuotas correspondientes al mes de noviembre de 2019.
7. Que la parte accionada de manera abusiva y arbitraria retiene los dineros descontados del salario.
8. Que el 19 de octubre de 2021, recibió correo de la compañía, en el cual le indicó que antes del 6 de diciembre del mismo año, debía diligenciar el formulario que se encuentra en la página web de la entidad, en la opción solicitud de reintegro de saldo a favor.

¹ 01-Folios 1 y 2 pdf.

9. Que diligenció el formato antes mencionado, y una vez revisada la respuesta, encontró que la compañía accionada la había rechazado sin razón alguna, información que no pudo ser corroborada, debido a que sus medios de atención no cumplen con el objeto.
10. Que a la fecha los valores descontados de su salario, no han sido devueltos por la entidad, aunado a que no ha recibido comunicación alguna, en la cual requieran información adicional para el trámite del reintegro de las sumas de dinero.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección de los derechos fundamentales de petición y habeas data y, en consecuencia, se **ORDENE** a la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., i) responder la solicitud de reintegro de dineros, y ii) devolver los valores retenidos ilegalmente, junto con los intereses causados.

De otro lado, solicitó compulsar copias a las entidades encargadas de vigilar la compañía accionada, tales como, la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, para que inicien las investigaciones comerciales y/o penales a que haya lugar, por la retención indebida de dineros, (01-fol. 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 04 E.E.).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.**, a través del señor LEONARDO ARCADIO APARICIO LEÓN, en calidad de representante legal, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que ciertamente la entidad solicitó información para efectuar la devolución de las sumas de dinero, sin embargo, al realizar la transferencia, la operación fue rechazada, motivo por el cual, el día 13 de diciembre se efectuó mediante PIN.

Refirió que no es cierta la vulneración al derecho fundamental de petición, pues las solicitudes que elevó fueron atendidas oportunamente, y el resultado de los procesos de validación de identidad, fueron comunicados de forma inmediata.

Se opuso a las pretensiones formuladas por la parte actora, y consideró que deben ser desestimadas, pues se acreditó que la compañía dio respuesta a la solicitud.

Adicionalmente, adujo que en este caso se ha configurado un hecho superado, pues se emitió respuesta frente a la solicitud de la accionante, por lo que consideró que no puede declararse la vulneración al derecho fundamental de petición, en razón a que la entidad ha garantizado su protección, (06-ff. 2 a 5 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., vulneró los derechos fundamentales de petición y habeas data de la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, al no darle respuesta a la solicitud correspondiente al reintegro de las cuotas del mes de diciembre de 2019 (01-fol. 18 pdf), y al sustraerse de efectuar la devolución de dichas sumas de dinero.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral².

DEL DERECHO AL HABEAS DATA

Con relación al derecho al habeas data, el cual se encuentra consagrado en el art. 15 de la Constitución Política, en sentencia T-238 de 2018, la H. Corte Constitucional señaló que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, y a conocer, actualizar y corregir la información que conste en bases de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Adicionalmente, la citada Corporación en sentencia T-414 de 1992, determinó frente al derecho a la protección de datos personales, que se encuentra ligado al derecho a la intimidad, pues solo el individuo está facultado para divulgar su información personal.

² Sentencia T-143 de 2019.

Ahora, no puede pasarse por alto que en principio el Congreso de la República, a través de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, reguló el derecho al habeas data pero de manera limitada, pues tan solo cobijó a la administración de datos personales de contenido comercial, financiero y crediticio. No obstante, el Legislativo a través de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, de manera general estableció los principios a que están sujetos los datos en Colombia, entre los que se encuentran la veracidad de los registros, seguridad, confidencialidad, finalidad, entre otros.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”³

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.⁴

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁵

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁶

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018).

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019.

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la misma anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

A pesar de lo anterior, el Decreto en mención precisó que, estas disposiciones no son aplicables a las solicitudes relacionadas con la efectividad de otro derecho fundamental.

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, se procede a resolver el problema jurídico planteado, debiéndose indicar que, el Despacho se relevará de emitir pronunciamiento frente al derecho fundamental al habeas data, pues de los hechos que soportan esta acción constitucional (01-ff. 1 y 2 pdf), es evidente que la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, persigue la protección del derecho fundamental de petición, en razón a que VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., no ha resuelto la solicitud radicada el 20 de octubre de 2021, relacionada con reintegro del saldo a favor, (01-fol. 18 pdf).

Precisado lo anterior, y como quiera que la parte accionada, aceptó que la accionante ha elevado peticiones ante la compañía (06-fol. 3 pdf), se advierte que, no existe duda que el día 20 de octubre de 2021, fue presentada solicitud a través de la cual se requirió el reintegro del saldo a favor, quedando radicada bajo el caso No. 623092144, (01-fol. 18 pdf).

Por su parte la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., junto a la acción de tutela, allegó comunicación de fecha 05 de noviembre de 2021, a través de la cual dio respuesta al caso No. 623092144, informando a la petente que al mensaje de datos enviado, se adjuntaba el pronunciamiento a la reclamación (06-fol. 8 pdf), sin embargo, este Juzgado echa de menos tal documento, con el fin de conocer los argumentos expuestos por la entidad accionada, frente a la solicitud de la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN.

Adicionalmente, la compañía accionada allegó comunicación del 13 de diciembre de 2021, a través de la cual informó a la accionante que, dando alcance a la respuesta emitida el 05 de noviembre del año en curso, se procedió a realizar el reembolso del saldo a favor, sin embargo, el resultado de la transacción fue rechazado, por tal razón, con el fin de tramitar la devolución de forma exitosa, realizarían la operación mediante PIN en el Banco de Occidente, (06-fol. 9 pdf).

Ahora, VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S. con el fin de acreditar que la accionante tiene conocimiento de las anteriores respuestas, allegó las constancia de envío de los mensajes de datos remitidos a la dirección electrónica androme.me@hotmail.com, los días 05 de noviembre y 13 de diciembre de 2021, (06-ff. 8 y 9 pdf), la cual fue relacionada por la petente en el acápite de notificaciones de esta acción constitucional (01-fol. 6 pdf).

Como quiera que el envío de las anteriores comunicaciones, no permite concluir que la parte accionante, conoce los pronunciamientos efectuados al derecho de petición, el oficial mayor de este Despacho, remitió mensaje de datos al correo electrónico de la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, con el fin de establecer si fue notificada de las respuestas emitidas por la entidad accionada, los días 05 de noviembre y 13 de diciembre de 2021, quien informó que si bien la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., le envió una respuesta, la misma no brinda una solución al reintegro de los dineros, pues le señaló únicamente que hará el pago, sin precisar la fecha y la sucursal, ni brindar información puntual y veraz, (Doc. 07 E.E.).

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez verificada la respuesta emitida por la entidad accionada el día 13 de diciembre de 2021 (06-fol. 9 pdf), se advierte que, a través de la citada comunicación, no fue resuelta de fondo y de forma clara, la solicitud elevada el día 20 de octubre de la misma anualidad por la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN (01-fol. 18 pdf), pues si bien la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., informó que procedería a efectuar el reembolso a través de PIN en el Banco de Occidente, lo cierto es que, según lo manifestado por la petente, la devolución a la fecha no se ha materializado y se desconoce cuándo será realizada, debido a que la compañía no brindó información puntual al respecto.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁷ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la entidad accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta completa y de fondo, a la solicitud elevada por la tutelante el día 20 de octubre de 2021, razón por la cual, es evidente la vulneración a la garantía constitucional invocada por la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN.

Por lo anterior, se **tutelar**á el derecho fundamental de petición de la señora ANA LUCÍA LIMA LARA y, en consecuencia, se **ordenar**á a COMPENSAR EPS, a través de su funcionario o dependencia competente, **resolver** de

⁷ Doc. 01 E.E.

fondo y de forma clara, la solicitud elevada por la accionante el día 20 de octubre de 2021, a través de la cual reclamó la devolución de un saldo a favor, (01-fol. 18 pdf), y **notificar** la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

De otro lado, frente a la pretensión encaminada a obtener la devolución de los dineros presuntamente retenidos de forma ilegal (01-fol. 5 pdf), debe indicarse que este no es el medio idóneo para ordenar el pago de la suma de dinero reclamada; aunado a que, ni siquiera la accionante refirió qué derecho fundamental es trasgredido, ante la falta de reintegro de dicho valor, pues tan solo alegó la afectación de los derechos fundamentales de petición y al habeas data, sin que de su protección sea viable decidir solicitudes de carácter económico, ya que para ello, deberá iniciar la acción a que haya lugar, ante el Juez natural.

Finalmente, respecto a la solicitud de compulsar copias a la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA y a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, este Juzgado debe señalar que, a través de este mecanismo se pretende restablecer el derecho fundamental que ha sido vulnerado, por lo que de considerar la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, que la entidad accionada ha incurrido en alguna falta, que deba ser puesta en conocimiento de la autoridad competente, deberá acudir a los mecanismos administrativos y judiciales idóneos, y no pretender que el Juez de Tutela despliegue dichas actuaciones, pues en este asunto tan solo se debatió si existió o no respuesta a un derecho de petición.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de **petición** de la señora CLAUDIA LILIANA ROMERO CALDERÓN, vulnerado por la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de forma clara, la solicitud elevada por la accionante el día 20 de octubre de 2021, a través de la cual reclamó la devolución de un saldo a favor, (01-fol. 18 pdf), y le **notifique** la

decisión en legal forma.

TERCERO: NOTIFICAR la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: **32cddd72eb675c5ce58c679340b9ebf7128d3b6d8af6f2a5e290cb19da33d1f8**
Documento generado en 15/12/2021 03:16:38 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>