



Valledupar, diecinueve (19) de octubre del año dos mil Veintiuno (2021).

Referencia: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA

ACCIONADOS: DAVIVIENDA S.A.

RAD: 20001-41-89-002-2021-00-00733-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

Procede el Juzgado a dictar el fallo correspondiente en la acción de tutela referenciada. En la cual se relacionan los siguientes:

HECHOS:

1. Yo, JULIANA CHALA ORTEGA, con cedula de ciudadanía No. 29.505.607 quiero informarles que la entidad financiera DAVIVIENDA, maneja una publicidad engañosa, ofreciendo a sus clientes paquetes como compra de cartera de otras entidades, con préstamos de Pre-aprobado, pero que al mismo tiempo para eso hay que recibirles una tarjeta de crédito, la cual me fue aprobada por \$20.000.000 de pesos, a los 15 días recibí una tarjeta de crédito en mi domicilio aquí en Valledupar, la cual en el momento de activar la tarjeta de crédito le pregunte al asesor de servicio, cuando hacían el desembolso del crédito por compra de cartera, y me dijeron que eso era un interbancario, después de un mes y medio me llamaron de las otras entidades financieras preguntándome por el pago, volví a llamar a DAVIVIENDA para preguntar por la compra de cartera, lo cual me decían que lo iban hacer a través de ellos, y la última llamada me dijeron que en Cali tenían un cheque físico para la compra de cartera; aprovechando que yo salía de vacaciones y estaba en Cali hable con la Subgerente de la oficina Cali, y me dijo que no había ningún cheque.

2. Eso es falso, lo que ellos promocionan es acceder al paquete de compra de cartera, no entregan lo pactado si no lo que quieren es venderle a uno el servicio de la tarjeta de crédito que en ese momento fue de \$ 20.000.000 de pesos. Con una tasa de interés del 2.6% a diferencia del crédito ofrecido que era por el 0.67%.

3. El subgerente me dice que la única forma es accionar a un nuevo crédito, con una mayor tasa, a la que me habían promocionado al inicio, teniendo que incurrir al monto de las otras obligaciones y los gastos de cobranza más los intereses de una tarjeta de crédito, que suponía que iba a servir para la compra de cartera de mis obligaciones.

4. Sin embargo, a la fecha la DAVIVIENDA, no ha dado respuesta de FONDO ni SATISFACTORIA a mi petición.

ACTUACIÓN PROCESAL:

Por venir en forma legal la demanda de tutela fue admitida mediante auto de fecha (14) de octubre de Dos mil Veintiuno (2021), notificándose a las partes sobre su admisión, y solicitando respuesta de los hechos presentados por el accionante a la parte accionada.



RESPUESTA DE LA PARTE ACCIONADA.

SIN RESPUESTA ?

PRETENSIONES:

Pretende la accionante lo siguiente:

1. Explicar los argumentos para que a la fecha no se ha concedido el crédito de compra de cartera a mi favor con los intereses pactados a esa fecha.
2. Me permito solicitar como consecuencia de lo anterior y en cumplimiento del principio de veracidad me permitan devolver la tarjeta de crédito que me fue entregada por Davivienda como medio engañoso en dicha fecha.
3. Que se me mantenga lo acordado según la oferta dada por Davivienda donde me ofrecían el crédito de compra de cartera a los intereses pactados dado a que esta situación me ha traído situaciones económicas más gravosas para mí.

FUNDAMENTALES TUTELADOS:

El accionante considera que, con los anteriores hechos se está violando su derecho fundamental a la petición.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

La acción de tutela se ha dicho en reiteradas oportunidades está consagrada en el Art. 86 de la Constitución Política Nacional, como un instrumento jurídico al alcance de cualquier persona, con el cual puede obtener la protección específica e inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten amenazados o violados por la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares en aquellos casos autorizados por la ley.

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja.

A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una Resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.

Cuando se hace una petición a las entidades públicas o privadas y estas no la responden dentro del término legalmente establecido en la norma, es motivo para instar a la entidad a dar solución inmediata a la petición, a



través de la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de nuestra Carta Política, siendo esta un instrumento jurídico al alcance de cualquier persona, con la cual se puede obtener la protección específica e inmediata de los derechos fundamentales, cuando estos resulten amenazados o violados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en aquellos casos autorizados por la Ley.

A si las cosas, tenemos que, de las circunstancias obrantes en el expediente, se puede colegir que el accionante pretende se tutele en su favor por violación al derecho de petición, regulado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, teniendo en cuenta que la accionada dio respuesta oportuna a su petición.

La Corte Constitucional ha establecido que el derecho de petición al igual que los demás derechos constitucionales no tienen “per se” el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites previstos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

Es un deber de todo ciudadano respetar los derechos de los demás y no abusar de los propios, son principios intrínsecos que van inmersos en el actuar de todos los ciudadanos colombianos, pero en especial de los funcionarios públicos.

En términos generales, puede decirse que el derecho de petición, se establece legal y constitucionalmente a favor de todas las personas. Cabe resaltar, que para la efectividad del mismo, quien hace uso de este medio, debe cumplir además de las exigencias establecidas en la norma que le da vida jurídica al mismo, la Constitución Política de Colombia, con los requisitos formales establecidos en la ley 1755 de 2015.

Por tanto, tenemos en primer lugar, como característica primordial que la petición debe ser respetuosa, puesto que si no lo fuere y se incumple con este requisito se exime de la obligación de responder a quien se invoca, por incumplimiento de las condiciones del artículo 23 de la Constitución Política.

En segundo lugar, el derecho de petición puede ser: por interés general, por interés particular, por petición de informaciones, o por consultas.

Cuando se trata de información, esta debe ser veraz e imparcial e inalterada, y puede ser general: acceso a documentos sobre el origen, estructura, funcionamiento, naturaleza, procedimientos etc. y particular: información que se produzca por el ejercicio de sus funciones o que repose en la entidad, exceptuándose el caso de los documentos sometidos a reserva por disposición de la ley o la Constitución Nacional.

Adicionalmente a lo anterior, tenemos que en los apartes de la norma citada se establece los términos en que deben resolverse las peticiones, las cuales serán atendidas de la siguiente manera:



“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.”

Pues bien, previo haber dejado claro los postulados que deben seguirse frente a los derechos de petición, entraremos a resolver el asunto puesto a nuestra consideración.

Entonces, este Despacho aprecia la petición allegada por el motivante, por otra parte, se destaca que la entidad accionada no atendió el requerimiento realizado por el Despacho:

En ese sentido, atendiendo al desinterés de la entidad accionada, en atender el requerimiento previo del Despacho, se dará aplicación a la presunción de veracidad, contemplada en el Decreto 2591, en su artículo 20, el cual al tenor de la letra dice:

“**ARTICULO 20.**-Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”

Así las cosas, se ordenará a la entidad accionada **DAVIVIENDA S.A** en el término de (48) horas seguidas a la notificación de esta providencia se sirva dar respuesta congruente y de fondo a la petición de la motivante de fecha (17) de mayo de (2021).

En mérito de lo expuesto el Juzgado Segundo De Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley



RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER, la presente acción de tutela instaurada por **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** contra **DAVIVIENDA S.A.** Por las razones expuesta en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENESE al representante legal de las entidades accionadas **DAVIVIENDA S.A.** que en el término de (48) horas seguidas a la notificación de esta providencia se sirva dar respuesta congruente y de fondo a la petición de la motivante el señor (a) **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** de fecha 17 de MAYO de 2021.

TERCERO: Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama).

CUARTO: En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE


JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS
JUEZ

El Juez,

\$



Valledupar, DIECINUEVE (19) de octubre de (2021)

Oficio No. 1781

Señor(a):

JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA

Dirección de correo electrónico:

Referencia: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA

ACCIONADOS: DAVIVIENDA S.A.

RAD: 20001-41-89-002-2021-00-00733-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICO FALLO DE TUTELA DE FECHA DIECINUEVE (19) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE: **PRIMERO: CONCEDER**, la presente acción de tutela instaurada por **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** contra **DAVIVIENDA S.A.** Por las razones expuesta en la parte motiva. **SEGUNDO: ORDENESE** al representante legal de las entidades accionadas **DAVIVIENDA S.A.** que en el término de (48) horas seguidas a la notificación de esta providencia se sirva dar respuesta congruente y de fondo a la petición de la motivante el señor (a) **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** de fecha 17 de MAYO de 2021. **TERCERO:** Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama). **CUARTO:** En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Notifíquese Y Cúmplase El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS.**

Atentamente,

ESTEFANIA VILLAMIZAR LARRAZABAL
Secretaria



Valledupar, DIECINUEVE (19) de octubre de (2021)

Oficio No. 1781

Señor(a):

DAVIVIENDA S.A.

Dirección de correo electrónico:

Referencia: ACCION DE TUTELA.

ACCIONANTE: JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA

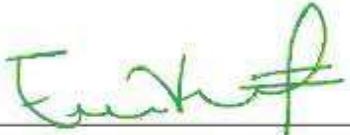
ACCIONADOS: DAVIVIENDA S.A.

RAD: 20001-41-89-002-2021-00-00733-00

PROVIDENCIA: FALLO DE TUTELA.

NOTIFICO FALLO DE TUTELA DE FECHA DIECINUEVE (19) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (2021) QUE EN PARTE RESOLUTIVA DICE: **PRIMERO: CONCEDER**, la presente acción de tutela instaurada por **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** contra **DAVIVIENDA S.A.** Por las razones expuestas en la parte motiva. **SEGUNDO: ORDENESE** al representante legal de las entidades accionadas **DAVIVIENDA S.A.** que en el término de (48) horas seguidas a la notificación de esta providencia se sirva dar respuesta congruente y de fondo a la petición de la motivante el señor (a) **JULIANA PATRICIA CHALA ORTEGA** de fecha 17 de MAYO de 2021. **TERCERO:** Notifíquese este fallo por secretaria, o por el medio más eficaz (oficio o telegrama). **CUARTO:** En caso de ser impugnado el presente fallo, envíese por secretaria a la oficina judicial para que se surta el reparto correspondiente, en caso de no serlo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Notifíquese Y Cúmplase El Juez, (fdo) **JOSSUE ABDON SIERRA GARCÉS**.

Atentamente,


ESTEFANIA VILLAMIZAR LARRAZABAL
Secretaria