



Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso

Sogamoso, diez (10) de diciembre de dos mil diecinueve (2019)

ACCIÓN : TUTELA.
ACCIONANTE : JOHANA ALEJANDRA RAMÍREZ SEGURA
ACCIONADOS : CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S
RADICACIÓN : 157594003001-2019-0417-00

Se pronuncia el Despacho acerca de la Acción de Tutela formulada por la señora JOHANA ALEJANDRA RAMÍREZ SEGURA quien se identifica con C.C. N° 1.057.578.579 contra CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S, por la presunta vulneración del derecho fundamental al **Derecho de Petición**.

I.- LA DEMANDA.

Relata en su escrito la accionante que mediante solicitud escrita con fecha **16 de julio de 2019** radicado personalmente con número de radicación 03266301 gestionado por la señora YEIMI VIVIANA BARÓN ROMERO de servicio al cliente, en la ciudad de Sogamoso, elevó derecho de petición ante la empresa CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S, en donde les manifestaba que es titular de la tarjeta de crédito 3227 con modalidad cuota variable; en el mes de abril de 2018 recibió una llamada celular para llegar a un acuerdo de pago al que se acogió mediante consignación del 12 de mayo de 2018.

Afirma que el acuerdo pactado fue de 12 cuotas de noventa mil pesos m/cte (\$90.000), para quedar a paz y salvo con esta entidad.

Indica que el día **7 de mayo de 2019**, solicitó a la oficina de CREDIVALORES Sogamoso, su estado de cuenta con la sorpresa de que cuyo acuerdo no fue respetado por esa entidad y que aun adeuda a la fecha el valor de \$1.351.450 m/cte, y muestra sus pagos durante los años de uso de tarjeta de crédito a su nombre, de julio de 2010 a marzo de 2019, cuyos valores ascienden a \$8.577.599 m/cte. Expresa que también se puede evidenciar el valor de compras el cual fue de \$5.818.604 m/cte. Concluyendo que lleva pagando un 67% más del valor utilizado.

Manifiesta que en esta solicitud elevó derecho de petición en donde les pidió a CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S que le informaran por qué no se aplicó el acuerdo hecho vía telefónica de las doce (12) cuotas por \$90.000 y adicionalmente se expidiera a su costa copia del audio o grabación donde se pudiera verificar la certeza del acuerdo que se llevó acabo con esa entidad del cual ha dado cabal cumplimiento de manera unilateral.

Expresa que han transcurrido más de 120 días a partir del 16 de julio de 2019, y su solicitud no ha sido absuelta, por la empresa CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S, como tampoco se le ha infirmado el motivo de la demora y la fecha en que le será resuelta.

Finaliza argumentando que por los anteriores hechos y por la omisión en la que incurre la empresa CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S se le está vulnerando el derecho de petición y el debido proceso.

Solicita como pretensiones se ordene a CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S, que en el término improrrogable de **48 horas**, contados a partir de la notificación de la sentencia proceda a efectuar a contestación de fondo al derecho de petición de fecha 16 de julio de 2019.

II. TRAMITE

La demanda de tutela fue radicada el día 5 de diciembre de dos mil diecinueve (2019) (fl.11) y correspondió por reparto a este Despacho Judicial, en providencia de la misma fecha, se avocó su conocimiento, dispuso la notificación de la accionada y solicitó a ella informara a este Despacho sobre los hechos que motivaron la Acción de Tutela (fl.13).

III. CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S. a través del Doctor LUIS HERNANDO CRUZ CASTAÑEDA quien actúa en calidad de Apoderado General de entidad y dentro del término informa lo siguiente (fls. 16 a 29).

Indica que frente al particular y con base a los requerimientos efectuados por el accionante en su escrito de tutela, su representada emitió respuesta de fondo, clara y congruente a cada uno de ellos. Respuesta que se materializó mediante comunicación escrita N° 3266324 del **8 de agosto de 2019**, siendo remitida a la dirección E-mail de notificación informada por el demandante en su escrito petitorio (alejasegura100@hotmail.com), como consta en el soporte anexo.

Solicita se deniegue la presente acción de tutela, toda vez que la misma actualmente caree de objeto de protección por constituirse su requerimiento en un hecho superado, lo cual implica necesariamente que su representada no se encuentra vulnerando ninguno de los derechos fundamentales recurridos por el reclamante.

IV. CONSIDERACIONES.

4.1. Asunto a resolver.

El Juzgado debe decidir si CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S vulneró el derecho **fundamental de Petición** de la accionante señora JOHANA ALEJANDRA RAMÍREZ SEGURA, en razón a que presuntamente no se ha dado respuesta a la petición de fecha

16 de julio de 2019 donde solicita “*se sirvan informar por que no se aplica el valor total de recaudo que fue el acuerdo que se pactó vía telefónica por valor de NOVENTA MIL PESOS MCTE (90.000) en doce (12) Cuotas*” y “*se sirvan ordenar a quien corresponda expedir copia a mi costa del audio o grabación donde podamos verificar la certeza del acuerdo que lleve a cabo con esta entidad del cual he dado cumplimiento*”.

4.2. La acción de tutela.

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la Acción de Tutela es un mecanismo subsidiario, preferente y sumario, que tiene por finalidad la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales de las personas, cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares, en los casos expresamente consagrados en la ley.

La misma norma en cita dispone que la Ley debe establecer los casos en los que la Acción de Tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio Público y cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

La procedencia de la acción de tutela contra particulares está supeditada a: i) que el particular esté encargado de la prestación de un servicio público; ii) que el particular afecte gravemente el interés colectivo y, iii) que el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión frente al particular. En el mismo sentido, el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, numeral 4º establece lo siguiente: “*Procedencia. La acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares en los siguientes casos (...) 4º Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controle efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivó la acción siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización*” Sentencia T-707/08, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA.

Según el Artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, esta acción es improcedente cuando existan otros recursos o medios de defensa judicial, que en términos de la reiterada Jurisprudencia Constitucional deben ser idóneos, salvo que aquellos se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable; resulta improcedente cuando se trate de actos de carácter general, impersonal y abstracto, e igualmente, cuando la violación del derecho ocasionó un daño consumado. La protección consiste en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo.

4.3. Alcance del derecho invocado.

El **Derecho de Petición** previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, es fundamental por expresa consagración del constituyente, al encontrarse dentro del inventario del capítulo

primero relativo a esta clase de bienes jurídicos y por tanto, de aplicación inmediata como reiteradamente lo ha expresado la Corte Constitucional¹

Prevé el artículo 23 de la Carta Política:

“**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. Negrilla fuera de texto.

En igual sentido la **Ley 1755 de 2015** regula el Derecho de Petición **sustituyendo** las reglas establecidas en la Ley 1437 de 2011 (CPACA) en los siguientes términos:

“**Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** 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 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.” Negrilla fuera de texto.

Al tenor de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deben resolverse dentro de los **15 días** siguientes a su recepción, **salvo disposición legal especial que señale otro término**, o en los casos de petición de documentos donde solo es de 10 días, o cuando se eleve una consulta, en cuyo caso será de 30 días; en consecuencia, la respuesta emitida fuera de estos términos implica el desconocimiento de la legalidad relacionada con la materia, e igual sucede cuando habiéndose dado respuesta oportuna, no se resuelve la totalidad de lo requerido, obligación que no significa que la respuesta se deba emitir en un determinado sentido, como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006.³

¹ Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: “..El Constituyente elevó el derecho de petición al rango de derecho constitucional fundamental de aplicación inmediata, susceptible de ser protegido mediante el procedimiento, breve y sumario, de la acción de tutela, cuandoquiera que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública. Y no podría ser de otra forma, si tenemos en cuenta que el carácter democrático, participativo y pluralista de nuestro Estado Social de derecho, puede depender, en la práctica, del ejercicio efectivo del derecho de petición, principal medio de relacionarse los particulares con el Estado...” en ese mismo sentido pueden consultarse entre otras las sentencias T-1478 de 2000 y T-730/01.

² Sentencia T-279 de 94, Magistrado Ponente: Doctor EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ: “... No sólo la ausencia de resolución configura una vulneración del derecho de petición. La pronta resolución es un elemento esencial de este derecho que pretende impedir la ocurrencia de dilaciones indebidas de las autoridades en el trámite de los asuntos de su competencia. Es por ello que la jurisprudencia constitucional se ha preocupado por precisar lo que debe entenderse por un término razonable para resolver una petición, a la luz de los principios de celeridad, economía y eficiencia que deben caracterizar el desempeño de la función pública...”

³ Corte Constitucional. Sentencia T-220 de 27 de julio de 2006, Magistrado Ponente Jaime Araujo Rentería, allí se expuso lo siguiente: “(...) Así, pueden identificarse los componentes elementales del núcleo conceptual del derecho de petición que protege la Carta Fundamental de 1991, consistentes en la pronta contestación de las peticiones formuladas ante la autoridad pública, que deberá reunir los requisitos de suficiencia, efectividad y congruencia para que se entienda que ha resuelto de fondo y satisfecho la solicitud del peticionario”.

Respecto a los requisitos señalados, esta Entidad ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario³; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea³ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta³. (Resalta el Despacho)

En el evento de que no les sea posible resolver o contestar dentro de ese plazo, la norma impone a las autoridades la obligación de informarlo así al interesado, expresando los motivos de la demora, indicando el plazo razonable en que se decidirá, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto⁴.

Adicionalmente es deber de las autoridades dar atención prioritaria a las peticiones que versan sobre derechos fundamentales, cuando pueda causarse un perjuicio irremediable (Art. 20).

De otra parte, es deber de las autoridades remitir la petición al funcionario competente cuando se considere que la competencia no radica en la autoridad a quien se dirigió, con la adicional obligación de informarlo así al interesado (Art. 21)

Sobre su ejercicio y procedencia ante organizaciones privadas, la Corte Constitucional ha expuesto, que:

“Con relación al derecho de petición, en reiterada jurisprudencia esta Corporación ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la **resolución pronta y oportuna** de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente. Ahora, el derecho de petición frente a organizaciones privadas habilita a las personas a ser oídas e informadas sobre los asuntos y decisiones que las afectan, y si bien los términos del artículo 23 de la Constitución vinculan en principio sólo a las autoridades públicas, la norma constitucional prevé que el legislador pueda desarrollar el ejercicio de este derecho frente a particulares, para la garantía de los derechos fundamentales.” Sentencia T-707/08, M.P. Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA. (Negrilla fuera de texto)

Ciertamente la Ley 1755 de 2015, reguló el ejercicio de este Derecho Fundamental frente a organizaciones privadas al establecer:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.
(...)

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema

⁴ Sentencia T-390/97 Magistrado Ponente: Doctor JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO: “...Es necesario señalar que la administración dispone de un término de quince días contados a partir de la recepción de la petición, para darle contestación. Si esto no fuere posible dentro del mismo término reseñado, deberá informar de tal situación al peticionario, además, explicando los motivos y señalando el término en el cual se producirá la contestación. La justificación del aplazamiento de respuesta ha de fundarse en las circunstancias del caso específico...”.

de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores”. Resaltado fuera de texto.

En lo que atañe a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional para entender satisfecho este aspecto exige como atributo de la respuesta, una contestación afirmativa o negativa frente a lo solicitado, de tal manera que se permita al interesado tener claridad sobre su situación jurídica⁵:

”Con la respuesta dada por la empresa demandada no se cumple, con la finalidad que se persigue con el derecho de petición, es decir, que cualquiera que sea ésta, afirmativa o negativa, le permita al peticionario tener claridad sobre el derecho que reclama, de manera tal que pueda determinar la solución jurídica que corresponda...”

4.4. Decisión del caso.

El problema constitucional ~~que debe abordarse en este asunto,~~ consiste en determinar si se afectó o no el derecho fundamental de petición de la señora JOHANA ALEJANDRA RAMÍREZ SEGURA en tanto al parecer a la fecha de presentación de la acción de amparo, no habría recibido respuesta a la petición radicada el día 16 de julio de 2019 ante CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S (fls. 4 y 5); cuya solicitud tiene la intención de obtener *i)* información del por qué no se aplica el valor total de recaudo que fue el acuerdo que se pactó vía telefónica por valor de NOVENTA MIL PESOS MCTE (90.000) en doce (12) Cuotas; *ii)* además para que se sirvan expedir copia del audio o grabación donde se pueda verificar la certeza del acuerdo que lleve a cabo con esta entidad del cual he dado cumplimiento.

En este sentido se recuerda que a la luz de lo establecido legal y jurisprudencialmente, el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. De lo anterior se desprende los requisitos que la respuesta debe cumplir así: ***(i) oportunidad; (ii) lo pedido debe resolverse de fondo y manera clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario, a través de un mecanismo idóneo para ello***. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Así las cosas, en torno a la petición radicada en la entidad el día 16 de julio de 2019, se tiene que en principio la respuesta debió producirse a más tardar el **6 de agosto de 2019**, es decir 15 días hábiles siguientes a su radicación, sin embargo ello no ocurrió según relata el actor.

En su defensa planteó la entidad crediticia que se emitió respuesta de fondo, clara y congruente a cada uno de ellos requerimientos, remitiendo la respectiva respuesta la cual se materializó mediante comunicación escrita N° 3266324 del **8 de agosto de 2019**, siendo remitida a la dirección E-mail de notificación informada por el demandante en su escrito

⁵ Sentencia T-064/00 Magistrado Ponente Doctor Alfredo Beltrán Sierra

petitorio (alejasegura100@hotmail.com), como consta en el soporte anexo. Es decir que a la presentación del presente trámite constitucional ya se había emitido respuesta por parte de CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S., pese a que se hizo extemporáneamente.

Pero, aun cuando la actora ya tiene conocimiento de lo resuelto por la entidad, tal como lo indica la entidad crediticia en su respuesta sobre la remisión de la misma a la accionante vía electrónica de la contestación de lo peticionado, la dicha respuesta **no cumple con los preceptos legales establecidos para que se cumpla con tal fin.**

En efecto, no se resolvió en su totalidad lo pedido, en este sentido se resalta que la accionante solicita además de lo informado (fl17) *“se sirvan ordenar a quien corresponda expedir copia a mi costa del audio o grabación donde podamos verificar la certeza del acuerdo que lleve a cabo con esta entidad del cual he dado cumplimiento” (fl.5)* y no solamente como ya se ha advertido el estado de cuenta de la tarjeta de crédito CREDIUNO; situación que permite advertir la vulneración de su derecho constitucional.

Aunque la respuesta se refiere a la normalización de la tarjeta de crédito CREDIUNO – implementación de “FACTURACIÓN VARIABLE” a un plazo de 30 meses y una tasa de 1.80% donde se le otorgaron beneficios y la no evidencia de acuerdos de pago a 12 meses, no se aprecia ningún pronunciamiento expreso respecto del aporte o entrega de la grabación que se reclama (fl17):

- *Se estipulo un plazo acorde a los pagos recibidos.*
- *La tasa de interés no se incrementa.*
- *Se evita la generación de sobre costos.*
- *Dicho valor disminuirá en el evento que usted realice pagos dentro de las fechas estipuladas y no realice nuevas utilizations.*
- *Su obligación se liquida mediante la modalidad de cuota variable, la cual indica que, su cuota disminuirá mes a mes en el concepto de interés corriente. Por lo cual, a partir del año 2019 su obligación amortizara mensualmente un capital fijo de \$37.159 y por los intereses corrientes se calcularan mes a mes de acuerdo a capital pendiente por pagar y regulado por la tasa de interés certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.*
- *La cuota por facturar dentro de un periodo de amortización es de \$96.726 aproximadamente y disminuirá mes a mes de acuerdo a su modelo de facturación. Dicha cuota se compone de un valor fijo mensual amortizado a capital de 37.159, un interés corriente (liquidado con base en 30 días) de \$38.965 este valor disminuirá mes a mes y se liquida con base al capital pendiente por pagar vigente al corte de facturación, la cuota de manejo por valor de \$16.900 y el seguro de vida obligatorio por valor de \$3.700.*
- **No se evidencian acuerdos de pago a 12 cuotas como lo indica en su derecho de petición.**
- *Se evidencia de que los pagos no se han efectuado mes a mes de acuerdo a lo establecido en el acuerdo de pago, lo anterior, ocasiona que se acumulen los saldos por pagar.*

A partir de lo anterior es evidente que nada se le dice a la peticionaria sobre la expedición de la copia del audio o grabación del aparente acuerdo de pago de 12 cuotas mensuales por valor de \$90.000, tal como fue solicitado en su petición del 16 de julio de 2019, la cual data según su dicho del mes de abril del año 2018, al abonado 3142282398 es decir no se ha resuelto de fondo el petito de la accionante. Sobre este particular en sentencia T-206 de 2018 la Corte Constitucional indicó:

“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 debe 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]

Si bien es cierto que la accionante con el derecho de petición buscaba explicación sobre la razón por la cual no se estaría aplicando el acuerdo de pago conforme a las cuotas mensuales pactadas, lo cual es contestado de forma clara y concreta, también lo es que en punto del suministro o aporte de la grabación no se hace ninguna mención positiva o negativa, de modo que permanece irresoluta, sin que en modo alguno ello implique que la edición debe ser positiva, pues se memora que el derecho de petición no engendra *per se* una prerrogativa en virtud de la cual deba accederse a cualquiera de las peticiones solicitadas. A este respecto la jurisprudencia constitucional precisa⁶:

“...se debe aclarar que, 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. Esto quiere decir que la resolución a la petición, (...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.” [26] destacados fuera de texto-

De esta forma la acción de amparo se abrirá, sin que pueda estimarse la réplica concerniente a la figura del *hecho superado*, razón que motivará que en su lugar se ordene a CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S. que en el término de cuarenta y ocho (48) horas proceda a complementar la respuesta de manera congruente a lo solicitado en escrito de 16 de julio de 2019, que se recuerda es en lo no contestado “se sirvan ordenar a quien corresponda expedir copia a mi costa del audio o grabación donde podamos verificar la certeza del acuerdo que lleve a cabo con esta entidad del cual he dado cumplimiento”. Lo que implica de ser posible se allegue copia del audio de la grabación del aparente acuerdo de pago efectuado en el mes de abril de 2018 al abonado telefónico 3142282398, y de no ser posible acceder a tal información se le especifique las razones correspondientes.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Sogamoso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

⁶ T -146 de 2012

FALLA:

1. **TUTELAR** el derecho fundamental de **petición** de la señora JOHANA ALEJANDRA RAMÍREZ SEGURA quien se identifica con C.C. 1.057.578.579 de Sogamoso.
2. **Como medida de amparo fundamental se ordena a CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S.,** a través del Doctor LUIS HERNANDO CRUZ CASTAÑEDA en calidad de Apoderado General y/o quien haga sus veces, para que en el término de **48 horas** contadas a partir de la notificación de esta providencia, proceda a complementar la respuesta de manera congruente a lo solicitado en escrito de **16 de julio de 2019**, que se recuerda es en lo no contestado: “se sirvan ordenar a quien corresponda expedir copia a mi costa del audio o grabación donde podamos verificar la certeza del acuerdo que lleve a cabo con esta entidad del cual he dado cumplimiento”. Lo que implica de ser posible se allegue copia del audio de la grabación del aparente acuerdo de pago efectuado en el mes de abril de 2018 al abonado telefónico 3142282398, y de no ser posible acceder a tal información se le especifique las razones correspondientes
3. Desestimar por lo expuesto la ocurrencia de **HECHO SUPERADO** en este asunto-
4. **Notifíquese** este fallo a las partes por el medio más rápido y eficaz.
5. Si esta sentencia no es impugnada dentro del término de tres días, contados a partir de su notificación, **envíese** a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Cópiese, notifíquese y cúmplase

Consejo Superior
FABIÁN ANDRÉS RODRÍGUEZ MURCIA
JUEZ