

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11014105002 2023 00781 00**

**ACCIONANTE: LAURA VICTORIA ESLAVA BARATO**

**ACCIONADO: CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. Y GRUPO  
CONSULTOR R.A. S.A.S.**

Bogotá, D.C., once (11) de julio de dos mil veintitrés (2023).

**S E N T E N C I A**

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por LAURA VICTORIA ESLAVA BARATO en contra de CREDIVALORESCREDISERVICIOS S.A.S. Y GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S.

**ANTECEDENTES**

LAURA VICTORIA ESLAVA BARATO promovió acción de tutela en contra de CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. y como vinculada al GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S., con el fin que se le proteja su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por las entidades accionadas al abstenerse de dar respuesta de fondo a su derecho de petición radicado el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Como fundamento de su pretensión, señaló que el dos (02) de mayo de dos mil veintitrés (2023) se comunicó vía WhatsApp con el área jurídica de GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S., EN REPRESENTACIÓN DE CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S., para realizar una negociación respecto a una deuda que tiene, por lo que el tres (03) de mayo de dos mil veintitrés (2023) recibió una propuesta en la que le informaron que la deuda ascendía a \$10.557.029 pesos y que si realizaba un único pago por valor de \$4.500.000 pesos quedaría a paz y salvo con la entidad, oferta que aceptó, acordando entonces como fecha de pago el día ocho (08) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Manifestó que al ser una suma amplia solicitó al asesor información para realizar el pago a través de transferencia bancaria; sin embargo, después le informaron que no era válido el acuerdo, razón por la cual, el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023), radicó una petición a través de la cual señaló los hechos y pretensiones, la cual no ha sido resuelta.

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**CREDIVALORESCREDISERVICIOS S.A.S. y GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S.** guardaron silencio.

## PROBLEMA JURÍDICO

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la accionada, CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. o GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S. vulneraron el derecho fundamental de petición de LAURA VICTORIA ESLAVA BARATO al abstenerse de responder de fondo la petición elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

## CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

### Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

*“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”<sup>2</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>3</sup>: “(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”<sup>4</sup>.*

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(..)* el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”

### CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por las accionadas y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a la petición elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023).

Una vez revisadas las documentales allegadas dentro del presente proceso, se hace necesario precisar que, si bien la accionante manifiesta una vulneración a su derecho fundamental de petición, lo cierto es que revisado el plenario no se observa escrito o solicitud alguna presentada ante las entidades accionadas, como quiera que solo aportó un recibo de pago y una respuesta a una solicitud de acuerdo de pago.

Sin embargo, en la medida que las accionada CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. no rindió informe frente a la presente acción, se debe dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, por lo que se tendrá por cierto los siguientes hechos:

*PRIMERO: El pasado 02 de mayo de 2023 me comuniqué vía WhatsApp con el área jurídica del GRUPO CONSULTOR R.A, en representación de ustedes Banco Credivalores, para tratar de realizar una negociación respecto de la deuda que tengo con ocasión a la tarjeta de crédito “crediuno” de Credivalores, allí me informan que debía comunicarme telefónicamente y en esta llamada me indican que podría realizar un acuerdo de pago, para saldar de manera total la deuda pendiente.*

*SEGUNDO: Recibí propuesta el día 03 de mayo de 2023, mediante correo electrónico, mediante el cual el indica que de la deuda ascendía a \$ 10.557.029.00 pesos, y que me proponía realizar un único pago por valor de \$4.500.000.00 pesos y que quedaría a paz y salvo con la entidad, ante dicha oferta, realice la debida aceptación, acordando entonces como fecha de pago el día 08 de mayo de 2023.*

*TERCERO: Posterior a lo mencionado anteriormente y debido a que es una suma de dinero tan alta le sugerí al asesor que si podría realizar una transferencia a una cuenta bancaria, me quedo de informar, al ver que pasaban los días y no me daban información para el día sábado 06 de mayo me volví a comunicar y me contesta vía WhatsApp, la funcionaria Carol Vargas del área jurídica, donde me indica que ese acuerdo no es válido, le explique que ya había recibido un mensaje positivo por parte*

*de esa entidad que no me lo podían invalidar así y desafortunadamente la señorita me indica que fue error interno por parte de ellos.*

*CUARTO: El pasado 10 de mayo de 2023, mediante correo electrónico radique Derecho de petición, mediante el cual planteaba los hechos antes mencionados, así como también indique las pretensiones, entre ellas la de que se me mantuviera el valor propuesto para saldar la deuda; del cual a la fecha no he recibido respuesta alguna.*

Se hace necesario precisar que en la medida que como se indicó no se aportó el derecho de petición radicado, únicamente y teniendo en cuenta que se tuvo por cierto el hecho 4° del escrito de tutela, se puede tener como pretensión de la petición la solicitud de mantener el valor propuesto para saldar la deuda.

En ese sentido, encuentra este Juzgado que al ser radicada la solicitud el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023), tenían las accionadas hasta el primero (01) de junio de dos mil veintitrés (2023), para dar una respuesta de fondo, clara y precisa al accionante pues cómo se indicó en precedencia la accionada contaba con el término de 15 días, lo anterior teniendo en cuenta que para la fecha de radicación de la petición ya se había expedido la Ley 2207 del diecisiete (17) de mayo de dos mil veintidós (2022) que derogó el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, debiendo tenerse en cuenta que dicha Ley rige a partir del día siguiente a la su promulgación.

Por lo anteriormente expuesto y al no evidenciar respuesta a la petición presentada, se dispondrá el amparo del referido derecho y se ordenará a la accionada CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. a través de su representante legal ELIANA ANDREA ERAZO RESTREPO o quien haga sus veces o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, de respuesta de fondo a la petición elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023), respecto de la solicitud de mantener el valor propuesto para saldar la deuda. Notificándola en forma efectiva a la parte actora.

Finalmente y en cuanto a la empresa GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S., el Despacho no realizará ninguna precisión como quiera que, de los hechos y pretensiones de la tutela, únicamente se busca la protección al derecho de petición radicado ante CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S., y si bien como pretensión se solicitó que se vinculara a GRUPO CONSULTOR R.A. S.A.S., lo cierto es que no obra ningún pedimento respecto a esta.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2° 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: AMPARAR** el derecho fundamental de petición de LAURA VICTORIA ESLAVA BARATO, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la accionada CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S. a través de su representante legal ELIANA ANDREA ERAZO RESTREPO o quien haga sus veces o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, de respuesta de fondo a la petición elevada el diez (10) de mayo de dos mil veintitrés (2023), respecto de la solicitud de mantener el valor propuesto para saldar la deuda. Notificándola en forma efectiva a la parte actora.

**TERCERO: ADVERTIR** que, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico [JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO](mailto:JO2LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO), **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

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

**QUINTO:** Publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Firmado Por:

Paula Carolina Cuadros Cepeda

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 2

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: 4211193c7e2d114a74db7dd89e8c5369d1f60cf46eedf00d48e8e5cc0a8dccc0

Documento generado en 11/07/2023 03:24:29 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>