



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., veintiséis (26) de agosto de dos mil veintidós (2022).

REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003-005-2022-00792-00
ACCIONANTE: MARIA DIVISAY RODRIGUEZ LEON
ACCIONADA: CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS

Indicó la accionante que “*el día 19 de abril de 2022*” solicitó “*través de derecho de petición a CREDIVALORES se expida un PAZ Y SALVO de la obligación*” que describe en la demanda de tutela.

Agregó que, la accionada no ha dado respuesta a su solicitud.

2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A, “*que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el Derecho de Petición con fecha de radicado 19 de abril de 2022.*”, y, “*ajustar sus archivos y modelos de cobranzas para que suspendan de inmediato las llamadas, mensajes y correos que he recibido en los últimos meses a diario, realizando un cobro indebido como quiera que según resultado de investigación y respuesta de la entidad accionada no soy responsable de esa deuda y que fui objeto de suplantación.*”

II. SINTESIS PROCESAL:

Por auto de 12 de agosto de 2022, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo. Igualmente, se vinculó a TransUnion Ltda y Experian Colombia S.A.

CREDIVALORES - CREDISERVICIOS

Una vez notificada a la dirección electrónica que se registra en el certificado de existencia y representación legal, no dio respuesta.

EXPERIAN COLOMBIA S.A

En término indicó que *“La obligación identificada con el No. .401093273, adquirida por la parte tutelante con CREDIVALORES CREDISERVICIOS SA (CREDIVALORES CREDIUNO) se encuentra abierta, vigente y reportada por dicha Fuente de Información como ESTA MORA.”*. De otro lado, indicó que no tiene responsabilidad alguna de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo, pues aquella está en cabeza de la fuente de la información, en ese sentido, solicitó se desvincule de la presente acción de tutela y se deniegue la misma.

TRANSUNION

En tiempo se manifestó, indicando que la tutela debe ser negada, por cuanto *“según la consulta al historial de crédito de la señora MARÍA DIVISAY RODRÍGUEZ LEÓN con C.C No. 20.897.329 (accionante), revisada el día 12 de agosto de 2022 siendo las 16:39:25, respecto de la información reportada por la Entidad CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A., como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 327300, figura EN MORA al corte del 30/06/2022, con altura de 1 (30 días).”*.

Por último, indicó que no tiene responsabilidad alguna de comunicar al titular previamente sobre la inclusión del dato negativo, pues aquella está en cabeza de la fuente de la información, en ese sentido, solicitó se desvincule de la presente acción de tutela y se deniegue la misma.

III CONSIDERACIONES

1.- LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)

3.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“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. (...)

Parágrafo 1°. 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.

(...)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

4. En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

5- CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, se solicita a través de este mecanismo, la protección del derecho fundamental de petición, el cual considera la promotora le fue vulnerado por la accionada al no brindar respuesta a la petición que elevó el **19 de abril de 2022**.

Con la demanda se aportó petición de esa fecha, la cual aparece dirigida a la accionada y en donde la quejosa solicita “1. Con razón a lo anterior solicito que Credivalores me expida paz y salvo por el concepto en controversia y que se resolvió de manera satisfactoria a mi favor. 2. Que este paz y salvo no genere ningún costo teniendo en cuenta las circunstancias que ocasionaron la situación de mora con su entidad. 3. Con ocasión a lo anterior tampoco es mi voluntad continuar con ningún producto ofrecido por la entidad por usted representada.”

Ahora bien, dado que la entidad contra la cual se dirigió la acción, no dio respuesta a los hechos expuestos en la presente tutela, ni justificó tal omisión, se dará aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991¹, según el cual, si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, **se tendrán por ciertos los hechos**. Y en el hecho cuarto de la demanda se indicó que “el día 19 de

¹ 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.

abril de 2022, solicite a través de derecho de petición a CREDIVALORES se expida un PAZ Y SALVO de la obligación en referencia”.

Para concluir, como la accionada no respondió la petición dentro del término legal **por lo menos no obra prueba de ello**-, deberá concederse el amparo solicitado. Por tal motivo, se amparará el Derecho de petición de la actora, ordenando a la accionada que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición de la promotora de 19 de abril de 2022.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho fundamental de petición reclamado por **MARIA DIVISAY RODRIGUEZ LEON**, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada **CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S.A.**, que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de este fallo, si no lo hubiere hecho, proceda a responder de fondo, y en el sentido que legalmente corresponda, la petición de la promotora de 19 de abril de 2022.

TERCERO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible. Entréguese copia de la presente providencia a la entidad accionada.

CUARTO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ

Firmado Por:
Juan Carlos Fonseca Cristancho

Juez
Juzgado Municipal
Civil 005
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: **a3e737ff365292e92dbb4cf525ee5e8c2586bb658593bf3d6608bb63905f84ab**

Documento generado en 26/08/2022 03:22:31 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>