



**Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá DC**  
**Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639**  
[cmp105bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmp105bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**Bogotá D. C., catorce de septiembre dos mil veintitrés (2023)**

**REF. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 4003 005-2023-00893 00**

**ACCIONANTE:** KELLY JOHANNA TORRADO GARZON

**ACCIONADA:** CHEVY PLAN SA SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE PLANES DE AUTOFINANCIAMIENTO COMERCIAL-CHEVYPLAN SA

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia, presentada por KELLY JOHANNA TORRADO GARZON, en la que se acusa la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

## **I. ANTECEDENTES:**

### **1. HECHOS:**

Presentó la accionante, escrito con referencia de reclamación directa para agotar el requisito de procedibilidad dentro de la acción de protección al consumidor adelantado en contra de CHEVYPLAN SA.

Manifestó que el día 13/07/2016 suscribió el contrato de adhesión Nro. 634906 con el objeto de ejecutar un plan de ahorro para la compra de un automóvil mediante la modalidad de sorteo. El valor total del plan de ahorro programado se estipuló a 72 meses pagando cuotas mensuales de \$ 318.277 El valor de la inscripción fue de \$ 552,000, administración 533,943 Iva de administración e inscripción 181,723. Hasta la fecha de radicación de esta reclamación entregó al programa un valor total de \$ 5,101,134.

Destacó que de manera verbal ha solicitado en diferentes oportunidades la terminación del contrato y la devolución del dinero entregado en virtud del plan de ahorro, encontrando siempre como respuesta que debe esperar la finalización del plazo acordado.

### **2. LA PETICIÓN**

Que se tutele el derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se le ordene a CHEVY PLAN S.A SOCIEDAD ADMINSTRADORA DE PLANES DE AUTOFINANCIAMIENTO COMERCIAL- CHEVYPLAN S.A dar respuesta a la petición sobre el oficio y los descuentos de dinero radicada.

## **II. SINTESIS PROCESAL:**

Fue radicada por reparto acción de tutela el 4 de septiembre de 2023, la cual fue admitida por auto de la misma data y se ordenó notificar a la accionada, otorgándole un plazo de dos (2) días para que brindara su respuesta al amparo deprecado.

La sociedad comercial accionada fue notificada de la presente acción constitucional mediante correo electrónico, el 4 de septiembre del año en curso. (Documento digital 09 dossier virtual).

Mediante el representante legal para efectos judiciales y administrativos de ESTRATEGÍAS, SOLUCIONES Y SERVICIOS S.A.S en calidad de apoderada general de CHEVYPLAN® S.A. – SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE PLANES DE AUTOFINANCIAMIENTO COMERCIAL, la entidad accionada dio respuesta a la acción constitucional el seis de septiembre de 2023, indicando que en los asuntos de carácter comercial, las partes en este caso los clientes consumidores como es el caso de la accionante, cuenta con las disposiciones de protección como es la ley 1480 de 2011 y acudir ante la Superintendencia de Sociedades, a efectos de dirimir cualquier conflicto que se genere al interior de la relación comercial.

Así mismo indicó que, en cuanto a las respuestas de las peticiones invocadas por la accionante, ChevyPlan S.A dio a la señora KELLY JOHANNA TORRADO GARZÓN, en fechas 2 de abril de 2020, 28 de julio de 2023, 3 de agosto de 2023, 11 de agosto de 2023, 25 de agosto de 2023 y 1 de septiembre de 2023, respuestas que se adjuntan a la presente.

Finalmente manifestó, en atención a los derechos de petición, Chevy Plan S.A procedió a dar un completo contexto y explicación clara respecto del marco de su relación contractual, así como de las alternativas que procedían frente a su retiro. De esta forma es claro entonces, que en forma alguna se vulneró el Derecho de Petición de la accionante, toda vez que se le dio de manera, clara, oportuna y de fondo respuesta a la comunicación radicada ante esta Sociedad dentro del término establecido para tal efecto.

### **III. CONSIDERACIONES:**

#### **LA ACCION 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. Por consiguiente, esta protección debe ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

## **DERECHO DE PETICION**

El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía prevista en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas, con el fin de que sus solicitudes sean resueltas sin importar en qué sentido, de forma pronta y cumplida, sin perder de vista la congruencia que debe existir entre la petición y la respuesta. Regulado igualmente mediante la ley 1755 de 2015.<sup>1</sup>

De tal suerte, que la demora al contestar o incluso las respuestas evasivas, vagas o contradictorias y, en general, las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la contestación lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en conductas que violan el derecho de petición.

Según la Corte Constitucional “Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”<sup>2</sup>.

Imperativo se torna destacar, los parámetros que la Honorable Corte Constitucional ha establecido frente al Derecho de Petición, en cuanto su ejercicio y alcance, los cuales han sido objeto de estudio en diversas sentencias entre las cuales se destaca la Sentencia T- 377 de 2000, en la cual se refirió:

*“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado*

---

<sup>1</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T- 149 de 2013. Magistrado Ponente. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita”.

En este sentido, es menester precisar que ante la existencia de una petición elevada ante la administración o inclusive ante un particular encargado de la prestación de un servicio, la cual no es resuelta dentro del término consagrado por la ley y con las exigencias previstas en la jurisprudencia en cita, es procedente la Acción de Tutela, en aras de amparar la garantía constitucional, prevista en el artículo 23 de la Carta Política.

Amén de lo anterior, conviene señalar que la entidad llamada a responder la petición dispone del plazo previsto en el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015<sup>3</sup>, siendo éste de 15 días**, pues, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

#### **IV. CASO CONCRETO.**

El asunto que ocupa la atención de este Despacho, radica en la presunta vulneración del derecho fundamental de Petición, de KELLY JOHANNA TORRADO GARZON, toda vez que lo considera vulnerado por la sociedad comercial CHEVYPLAN SA accionada, en el entendido que no se le dio el respectivo trámite y respuesta a las solicitudes y peticiones de devolución de dineros invocada.

Revisado el material probatorio allegado dentro de la presente acción constitucional, se advierte que la accionante, no presentó ninguna radicación ante la sociedad comercial accionada, como derecho de petición al cual no se le hubiese dado respuesta.

Pese a ello, CHEVYPLAN SA dentro de su oportunidad legal y procesal aportó las respuestas dadas a la accionante y el conducto de lo que tiene que hacer para la devolución de los dineros, todo dentro de una relación comercial entre las dos partes.

Entre las ocho respuestas aportadas, se encuentran, comunicación remitida al correo electrónico [johanatorrado2116@gmail.com](mailto:johanatorrado2116@gmail.com) de fecha el 28 de julio

---

<sup>3</sup> La ley 1755 del 30 de junio de 2013 regulo el derecho fundamental de petición y sustituyo un título del código de procedimiento administrativo y de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.”

de 2023, (pdf.17 N°68), otra respuesta del 03 de agosto de 2023 a la misma dirección electrónica, otra del 11 de agosto de 2023, y por ultimo respuesta del 25 de agosto de 2023.

Al respecto, la Corte Constitucional en su jurisprudencia ha precisado que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

La Corte Constitucional en sentencia T-302 de 2020, MP. DIANA FAHJARDO RIVERA en la que indicó que: “(...) *la tutela es en principio improcedente para estudiar controversias contractuales cuya pretensión sea puramente económica, como es el caso de los asuntos relacionados con el pago de pólizas de seguros por la ocurrencia del siniestro, pues resulta posible adelantar el proceso ordinario ante la Jurisdicción Civil o acudir a la Superintendencia Financiera.*”

En tal sentido, se ha establecido que la acción de tutela se torna improcedente cuando se trata de dirimir controversias en virtud de la celebración de un contrato comercial como es el caso de la presente actuación, para lo cual la accionante dispone de otros mecanismos de defensa judicial diferente a invocar la acción de tutela como erradamente lo inició.

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

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional reclamado por KELLY JOHANNA TORRADO GARZON ateniendo las razones plasmadas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción constitucional por el medio más idóneo o expedito posible.

**TERCERO: REMITIR** el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**



**JOSÉ NEL CARDONA MARTINEZ**  
**JUEZ**