Barranquilla, agosto diecinueve (19) de dos mil veintiuno (2021).

PROCESO: 08001-40-53-003-2021-00477-00.
ACCIONANTE: VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ.
ACCIONADO: KREDIT PLUS S.A.

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ, actuando en nombre propio, en contra de KREDIT PLUS S.A.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

El señor VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ, actuando en nombre propio, solicita que se le ampare su derecho fundamental de petición; y en consecuencia, se ordene a KREDIT PLUS S.A., a expedirle certificado del saldo de deuda.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia la pretensión del actor, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación:

1.2.1. Manifiesta que, 18 de junio de 2021, radicó derecho de petición ante KREDIT PLUS S.A., solicitando se le expidiera certificación de la deuda, ya que, había cancelado la suma de $270.000.oo que le habían solicitado, para hacerle entrega de la certificación.

1.2.2. Comenta que, el 02 de julio de 2021, la accionada le envió comunicación indicándole que estuviese atento, pues un asesor se estaría poniendo en contacto con él e informándole los nuevos canales de atención de servicio al cliente a partir del 1° de febrero de 2021 y los correos habilitados para recibir notificaciones de tutelas, sin embargo, nunca dieron respuesta a su petición.

1.2 ACTUACION PROCESAL

Por llenar los requisitos de Ley, esta Agencia Judicial, mediante auto calendado 05 de agosto de 2021, procedió a admitir la anterior acción de tutela en contra de KREDIT PLUS S.A.

1.3 CONTESTACION DE LA ACCIONADA, KREDIT PLUS S.A.

KREDIT PLUS S.A., a través de su Representante Legal, rindió informe manifestando que, el derecho de petición del accionante tuvo por objeto la solicitud de un certificado de deuda, el del cual hicieron entrega, tal y como se puede observar en los anexos de su contestación.

En consecuencia, solicitan que se declare la carencia de objeto por hecho superado.

1.4. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, las siguientes:

- Copia derecho de petición incompleto.
- Copia constancia envío derecho de petición.
- Copia respuesta a derecho de petición de fecha 05 de agosto de 2021.

1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1.991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que

> *"esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*.

En el inciso final de la norma citada, el constituyente faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

2 CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

2.1 COMPETENCIA

Este Juzgado es competente, para conocer de la presente acción de tutela, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 86, de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991.

2.2 EL PROBLEMA JURIDICO

Para decidir sobre el caso expuesto, corresponde al Despacho, analizar en esta oportunidad, si de acuerdo con los hechos narrados, KREDIT PLUS S.A., vulneró el derecho fundamental de petición del actor.

Así las cosas, para establecer si en efecto se produjo la vulneración de derechos fundamentales, este Juzgado examinará los siguientes asuntos: i) La procedencia de la acción de tutela para reclamar ante los jueces el amparo de derechos fundamentales cuando por acción de la administración o de un particular se haya producido su transgresión ii) Del derecho de petición.

i) Procedencia de la acción de tutela contra los particulares

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política y, en desarrollo del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela, como mecanismo de protección de derechos fundamentales, procede también contra particulares en los siguientes casos:

" 1. Cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del ***servicio público*** *de educación.(…)'*
'(…) 4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controla 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. (…)'*
(…)
Pues bien, es claro que las entidades bancarias ostentan una posición dominante frente a los usuarios del sistema, además de ser depositarias de la confianza pública en razón al servicio que prestan, y de que sus actos gozan de la presunción de veracidad, razones potísimas que han llevado a la Corte ha considerar que existe una relación asimétrica protegida por vía de tutela, cuando quiera que dicha posición lleve al desconocimiento de los derechos fundamentales de los usuarios:

"En este orden de ideas, la acción de tutela procede tanto por la violación al derecho de petición como por las vulneraciones que puedan emanar de una relación asimétrica como es la que se entabla entre una entidad financiera y los usuarios, al tener los bancos atribuciones que los colocan en una posición de preeminencia desde la cual pueden con sus acciones y omisiones desconocer o amenazar derechos fundamentales de las personas. Independientemente de su naturaleza pública, privada o mixta los bancos actúan con una autorización del Estado para prestar un servicio público por ello, los usuarios están facultados para utilizar los mecanismos de protección que garanticen sus derechos (…)'

'(…) En relación con las obligaciones que emanan de los contratos bancarios ***si algo debe saber el usuario, sin ninguna duda en forma expresa, diáfana y clara, es cuánto debe y por qué concepto****, máxime si la entidad financiera emite comunicados contradictorios e ininteligibles(…)'*

'(…) Si los clientes de las entidades bancarias no pueden preguntar sobre las condiciones exactas de sus créditos ¿qué tipo de peticiones pueden entonces hacerse a los bancos y corporaciones de crédito? Se pregunta esta Corte.(…)'

'(…) Los jueces de instancia desconocen abiertamente la doctrina de esta Corte en un acto contrario al deber que tiene el juez en el Estado social de derecho, pero fundamentalmente su comportamiento constituye un acto de denegación de justicia al no proteger los derechos y garantías de las personas en situación de desequilibrio frente a un poder preeminente como el que tienen las entidades financieras."[1] (Resaltado y subrayado fuera de texto).

De otra parte, la acción de tutela también resulta procedente para proteger tanto el derecho de petición[2] como los derechos fundamentales al buen nombre y de hábeas data, siempre que en relación con este último se haya agotado el requisito de procedibilidad señalado por la ley, consistente en que el actor haya efectuado solicitud

[1] C-134 de 1994.
[2] T-312 de 2006, T-814 de 2005 y T-377 de 2000.

previa a la entidad correspondiente, para corregir, aclarar, rectificar o actualizar el dato o la información que se tiene sobre él.

(ii) Del Derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, el Tribunal de Cierre Constitucional, reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

> *"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
> *2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
> *3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
> *4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
> *5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
> *6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.
8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.
9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

(iii) Consideraciones sobre el caso concreto.

Encuentra el Despacho que, la anterior acción de tutela se depreca por la presunta violación del derecho fundamental de petición del señor VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ, en contra de KREDIT PLUS S.A.S., de donde intuye el actor que, no se le ha dado resolución de fondo a la petición elevada el 18 de junio de 2021, a través de la cual solicita certificación de la deuda.

De acuerdo a las pruebas allegadas, se evidencia que, en fecha 07 de junio de 2021, el actor radicó derecho de petición ante la accionada. Ahora bien, aunque el accionante allegó el escrito de petición incompleto, se tiene que, tanto la parte actora como la parte accionada, coinciden que el objeto de la petición era el certificado de la deuda.

De otro lado, la entidad accionada, dentro del trámite de la presente acción, rindió informe manifestando que, mediante comunicación del 05 de agosto de 2021, dieron contestación al derecho de petición presentado, entregándole al actor los certificados de deuda; y solicitando se declarará la carencia de objeto por hecho superado.

Conforme lo anteriormente expuesto, para este juzgado, no son de recibo los argumentos de la parte accionada, pues si bien es cierto que a través de comunicaciones de fecha 05 de agosto de 2021, dio respuesta al derecho de petición haciendo entrega de las certificaciones de las deudas EFEC8414 y EFEC 8505, esta no acreditó la comunicación efectiva de la respuesta al peticionario, evidenciándose de esta forma la vulneración al derecho fundamental de petición, en la medida que la obligación de la entidad no cesa con la simple resolución, sino que es necesario que dicha resolución sea puesta en conocimiento del solicitante.

En consecuencia, se tutelará el derecho fundamenta de petición y se ordenará a KREDIT PLUS S.A., para que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, de a conocer la respuesta otorgada al accionante, por el medio más expedito.

2. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN, invocado por el señor VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ, en contra de KREDIT PLUS S.A., conforme las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: CONCÉDASE el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, para que, KREDIT PLUS S.A., de a conocer la respuesta otorgada al accionante VICTOR MANUEL VILLANUEVA JIMENEZ, por el medio más expedito.

TERCERO: En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase en su oportunidad a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Líbrese telegrama u oficio a las partes, a fin de notificar la presente decisión, tal y como lo reclama el artículo 30 del decreto 2591 de 1991**.**

QUINTO: por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
Jueza

Firmado Por:

Luisa Isabel Gutierrez Corro
Juez Municipal
Civil 003
Juzgado Municipal
Atlantico - Barranquilla

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:
1ebd21823b5b96460cb39c2150507e1f31c4e7cb1dbe76b2176b889a9378a955
Documento generado en 19/08/2021 04:38:20 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica