



JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL NEIVA-HUILA

Neiva, trece (13) de Octubre de dos mil veintiuno (2021)

Rad.: 41-001-40-03-003-2021-00520-00

Asunto

GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA acude en TUTELA en defensa del derecho fundamental de *petición* frente a la Compañía **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.**

Sinopsis Fáctica

1.- El día 29 de julio de 2021, radique una petición por el correo electrónico, la accionante a través de correo electrónico elevó petición a la Compañía **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.** al e-mail: servicioalcliente@credivalores.com solicitando:

1. *Solicito se me explique de manera clara, concisa y por escrito, como se amortizan los valores pagados a cada una de las cuotas del presente año 2021.*
2. *Se me informe por escrito, cuáles son los ítems que se cobran y hacen parte de cada una de las cuotas del presente año.*
3. *Se me informe por escrito, cual es el valor actual pendiente por cancelar a la fecha, por mi parte, de la obligación No. 8010100001705911.*
4. *Se me informe por escrito, cual es el plazo al cual está ligada la obligación.*
5. *Se me haga entrega de una tabla de amortización del crédito aprobado a mi nombre en esta entidad.*

2.- Señala la accionante que a la fecha de presentación del escrito tutelar, la compañía no le ha suministrado respuesta a la petición elevada, vulnerando de esta manera lo regulado por el Artículo 13 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020 para resolver de fondo dicha solicitud y demás normas que regulan la materia, pues señala, la accionada está en la obligación de poner en conocimiento de manera pronta, la determinación adoptada, pues ello hace parte de su núcleo esencial, como lo ha orientado la Corte Constitucional en vanos pronunciamientos como el plasmado en la sentencia T-350 de 2006, advirtiéndose además que, si no se cumple con esos presupuestos, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

Pretensiones constitucionales

GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA, solicita en sede constitucional: i) Amparo a su derecho fundamental de *petición* y, ii) se ordene a la Compañía **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.** suministre respuesta de fondo, clara y congruente a su petición adiaada 29 de julio de 2021.

La Compañía **CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.** GUARDÓ SILENCIO en la oportunidad procesal concedida, no obstante encontrarse debidamente notificada a través

del correo institucional del juzgado al e-mail: impuestos@credivalores.com, tal como consta en los certificados de entrega que fueron anexados al expediente digital.

Pruebas documentales

- E-mail: servicioalcliente@credivalores.com remitido el 29 de julio de 2021 a la empresa CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S.
- Derecho de Petición enviado por el correo electrónico de la accionada.
- Copia cedula de ciudadanía del accionante.

Consideraciones

La Constitución Política de 1991, consagró en el Artículo 86 la **Acción de Tutela** como una herramienta adicional a las establecidas por la legislación y brindar solución a los conflictos originados en las distintas actividades de la persona, para los cuales no exista procedimiento legal establecido.

El fin primordial de la figura, es ofrecer protección a los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por acción u omisión de cualquier autoridad pública o, de particulares en los casos expresamente señalados en la ley, o cuando no exista otro medio de defensa judicial para ser utilizado como medio transitorio de inmediata aplicación a efecto de evitar un perjuicio irremediable.

Se infiere de la norma en cita, que la Acción de Tutela puede ser utilizada únicamente, cuando de la serie de medios legales existentes en el ordenamiento jurídico no exista uno que proteja los derechos fundamentales que emerjan lesionados o amenazados, a raíz de una actitud positiva o negativa de una autoridad pública o de un particular.

Lo anterior para resaltar, que el fin primordial que envuelve el **problema jurídico** planteado por GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA, esencialmente se fundamenta en protección al derecho fundamental de **petición**, cuya transgresión le ocasiona Compañía CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S. como destinataria de la solicitud de la cual no ha otorgado respuesta de fondo y completa al signatario, radicada vía e-mail el 29/julio/2021 en las instalaciones de la empresa, ésta como directamente encargada de responder tal requerimiento según sus competencias, tendiente a facilitar información con todo lo relacionado respecto de la obligación No. 8010100001705911 adquirida con esa Entidad.

Y, como quiera que el suscriptor aún no ha recibido ilustración del asunto encomiado por parte de CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S., dejando transcurrir más del término legal desde la fecha de entrega -29/julio/2021- para responder tal petición, es evidente que como receptora de la misiva ha quebrantado el derecho fundamental alegado, consistente en obtener una respuesta oportuna, de fondo y eficaz a lo reclamado, es por ello que el Juez de Tutela dispondrá su protección en tanto deberá reestablecerlo en un término perentorio como reiteradamente la jurisprudencia constitucional lo ha señalado.

Derecho fundamental de petición¹

El artículo 23 de la Constitución Política, consagra el derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del texto superior, la Ley 1755 de 2015² reguló

¹ Consideración basadas en la sentencia T-077 de 2018

² “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”. Se destaca que Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, destinó el Título II de la Primera Parte, artículos 13 a

todo lo concerniente al derecho fundamental de petición en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo³.

Ha sido reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional al referirse al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este 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 y, **(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 elusivas⁴.

En la Sentencia C-418 de 2017, la Corte Constitucional reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación⁵:

- “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 pudiese 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”.*

La jurisprudencia vista, permite al Juez de tutela establecer que en lo relativo al **problema jurídico** planteado por la señora GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA, le asiste razón cuando señala que tal omisión deviene en una descontextualización del derecho fundamental

33, al derecho de petición, dividiendo la materia en tres capítulos referidos a las reglas generales del derecho de petición ante autoridades, las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades y el derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, respectivamente. Este título fue declarado inexecutable por la Sentencia C-818 de 2011 por violación de la reserva de ley estatutaria, otorgándole al Congreso un plazo de dos años para la expedición de la respectiva ley. Consultar, entre otras, las Sentencias C-818 de 2011 y T-487 de 2017.

³ Ley 1755 de 2015. “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”. Ver, entre otras, las Sentencias T-451 y T-687 de 2017.

⁴ Sentencia C-T-251 de 2008. Citada en la Sentencia T-487 de 2017.

⁵ Ver entre otras, las Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

consagrado en el Art. 23 de la Constitución Política, en este caso, por parte de la empresa CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S., dado que la solicitud radicada vía e-mail el pasado 29 de julio aún no le ha sido develada en forma completa, dejando transcurrir el lapso que le asigna la ley y la jurisprudencia para hacerlo, conducta evidentemente censurable desde el punto de vista constitucional.

En suma, el Juez de tutela ha de restablecer el derecho de **petición** transgredido y entrar en su protección, por lo que, consecuencialmente ordenará a la Compañía CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, suministre respuesta de fondo, clara, congruente a la petición radicada vía e-mail por la accionante GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA el 29 de julio de 2021.

Y, como quiera que CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S. como parte accionada guardó total silencio en el término de traslado, otorgado para pronunciarse frente a los hechos y pretensiones, no obstante encontrarse debidamente notificada a través de correo electrónico, es aspecto que denota desobediencia administrativa frente a requerimientos propios de su competencia, que en armonía con lo planteado en el Art. 20 del Decreto 2591 de 1991 al consagrar la **presunción de veracidad**, debe presumirse los hechos como ciertos y aplicarse como una herramienta a favor del interesado.

En ese aspecto ha de indicarse, que en los eventos en que el Juez constitucional requiere cierta información (Art. 19 Dec. 2591/1991) y no le es allegada en el plazo respectivo o simplemente o no lo hace, es conducta que reafirma los fundamentos fácticos del texto de tutela y por tanto serán tenidos como ciertos.⁶

En este sentido, el Tribunal de lo Constitucional en **Sent. T-825 de 2008**, estableció la presunción de veracidad, la cual “... encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, y en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas⁷.”

Ante la anterior precisión, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rige la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales (Arts. 2, 6, 121 e inc. 2do. art. 123 C.P.⁸).

De igual forma, en la **Sent. T-306 de 2010** sostuvo un criterio semejante:

“En razón a que la autoridad contra la cual se dirigió la acción, no contestó los requerimientos que le hizo el juez de instancia con el fin de que diera 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 1991, según el cual si el informe no fue rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano.”

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil Municipal de la ciudad, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

⁶ Al respecto se pueden ver las Sentencias T-644 de 2003 M.P. Jaime Córdoba Trivino, T-911 de 2003 M. P. Jaime Araujo Rentería, T-1074 de 2003, M.P. Eduardo Montealegre Lynett, T-1213 de 2005, M. P. Clara Inés Vargas Hernández, T-068 de 2015, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, entre otras.

⁷ Sentencia T-391 de 1997, M. P. José Gregorio Hernández Galindo. Cita de la sentencia T-825 de 2008, M. P. Mauricio González Cuervo.

⁸ Sentencia T-633 de 2003 M. P. Jaime Araujo Rentería.

RESUELVE

PRIMERO: AMPARAR el derecho fundamental de **petición**, cuya protección demanda en sede de tutela **GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA**, por vulneración de la Compañía **CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S.**

SEGUNDO: ORDENAR a la Compañía **CREDIVALORES — CREDISERVICIOS S.A.S.**, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, suministre respuesta de fondo, clara, congruente a la petición radicada vía e-mail por la accionante **GLORIA INÉS PEÑA DE OCHOA** el 29 de julio de 2021, conforme quedó ampliamente expuesto.

TERCERO: ORDENAR la Notificación de este proveído a las partes (Art. 30 Dto. 2591/1991).

CUARTO: ORDENAR el envío de la Acción de Tutela a la Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

QUINTO: ORDENAR el archivo de las diligencias, una vez surtido y agotado el trámite riguroso de la Acción de Tutela, previa desanotación en el Sistema.

NOTIFÍQUESE,

Leidy Zelenny Cartagena
LEIDY ZELENNY CARTAGENA PADILLA⁹
Juez.-

cal

⁹ Decisión adoptada en Forma Virtual por la Suscrita Titular.