



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00
ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ
ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá D.C., veintinueve (29) de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

1. OBJETO DE LA DECISIÓN. -

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **MAGDA IBONY MORENO ORTIZ**, contra la entidad crediticia **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN. -

La señora **MAGDA IBONY MORENO ORTIZ** interpone acción de tutela, manifestando que el día 28 de diciembre del año 2020 adquirió crédito de libranza con la entidad accionada por valor de treinta y tres millones doce mil setenta y ocho pesos (\$33.012.078).

Así mismo informa que con intención de dar por saldada dicha obligación, solicitó el día 05 de noviembre de 2021 certificado de deuda, recibiendo respuesta el día nueve de los mismos mediante caso No. 620427585 con certificado de deuda No. 70256.

Con base en esa certificación procedió a cancelar el valor relacionado el día 10 de noviembre de 2021, pago realizado en el banco Bancoomeva con cheque de gerencia No. 0004122 expedido por BBVA, girado a nombre de Alpha Capital S.A.S y endosado a su nombre.

Indica que una vez realizado el pago, solicitó por medio de la página Web certificado de Paz y Salvo, por lo cual el día 23 de noviembre de 2021 le respondieron negativamente ya que el monto liquidado anteriormente fue errado y se le había cobrado dinero de menos, razón por la cual le allegaron nuevo certificado de deuda No. 71553 por valor de \$927.287.

Pese a lo descrito, la accionante afirma haber cancelado ese nuevo valor el mismo día, solicitando a su vez expedición de certificado de Paz y Salvo, sin que a la fecha le hayan dado respuesta a dicha solicitud y le hayan enviado el certificado de Paz y Salvo solicitado.

En consecuencia, solicita tutelar su derecho fundamental de Petición y en consecuencia ordenar a la accionada expedir certificado de Paz y Salvo para de esta manera ella pueda actualizar los datos ante Fiduprevisora y lograr que no se le descuenten más cuotas.

Como pruebas aportó:

- Aprobación de cupo de crédito.
- Certificado de mesada pensional.
- Solicitud de certificación de deuda del 05 de noviembre de 2021.
- Envío de certificación de deuda por parte del accionado el día 09 de noviembre.
- Certificados de deuda No. 70256 y 71553.
- Solicitud de paz y salvo del 11 de noviembre de 2021.
- Solicitud de paz y salvo del 29 de noviembre de 2021.



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00
ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ
ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.
Derechos Fundamentales: Petición.

3. ACTUACIÓN PROCESAL. -

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración del derecho fundamental invocado por la parte accionante, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a la entidad accionada, notificación llevada a cabo el día 22 de diciembre de 2021 mediante oficio No. 1210, a fin de notificarle de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndole así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Ante lo cual se recibió la siguiente respuesta:

3.1. La parte accionada, **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S**, a través de su representante legal, señora Lizeth Natalia Sandoval Torres, allegó respuesta el día 27 de diciembre de 2021 mediante la cual narra el tipo de vinculación crediticia de la accionante con ellos y así mismo manifiesta que con ocasión de la acción de tutela, se procedió a expedir certificado de paz y salvo a nombre de la interesada el día 23 de diciembre de 2021, por lo tanto, afirma haber cumplido con lo solicitado.

Finalmente informa que el día 17 de diciembre se procedió a reintegrar el saldo por valor de \$745.844 a la accionante.

Por lo dicho, solicita desestimar las pretensiones de la accionante por haberse configurado la figura de hecho superado.

Allega como pruebas:

- Certificado de existencia y representación.
- Documentos que sustentan el cumplimiento (6 archivos).

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO. -

4.1. Procedencia de la Tutela. -

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”.



Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00

ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ

ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.

Derechos Fundamentales: Petición.

4.2. De la Competencia. -

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, este despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva. -

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora **MAGDA IBONY MORENO ORTIZ**, para solicitar la protección al derecho de petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió contra la entidad crediticia **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S**, por la presunta vulneración al derecho de petición.

4.4. Problema Jurídico. -

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión de **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S**, al no dar respuesta a la solicitud de fecha 23 de noviembre de 2021 vulneró el derecho fundamental del accionante.

4.5. De los derechos fundamentales. -

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00
ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ
ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.
Derechos Fundamentales: Petición.

comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, que amplió los términos para atender las peticiones señaladas en las leyes 1437 de 2011 (art.14) y 1755 de 2015, radicadas en el marco de la coyuntura de la Pandemia Covid-19:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

Debe precisarse que, dicho decreto fue objeto de revisión automática por parte de la Corte Constitucional, quien mediante sentencia C-242 de 2020, declaró su exequibilidad condicionada en el entendido que, la ampliación de términos también se predica respecto de entidades privadas que deban resolver peticiones.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.6. DEL CASO CONCRETO.

La peticionaria solicitó el amparo de su derecho fundamental que considera está siendo amenazado o vulnerado por la entidad accionada, al no dar respuesta de manera oportuna a su solicitud presentada el día 23 de noviembre de 2021, sin

² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00
ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ
ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.
Derechos Fundamentales: Petición.

que a la fecha de instaurar la acción de tutela la accionada haya ofrecido una contestación.

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración del derecho fundamental invocado por la parte accionante, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a la entidad accionada, notificación llevada a cabo el día 22 de diciembre de 2021 mediante oficio No. 1210, a fin de notificarle de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndole así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción.

Resalta el despacho que tras revisar la respuesta notificada a la accionada, en relación con la petición de fecha 23 de noviembre de 2021, se puede observar que se procedió a dar respuesta clara y se accedió a la expedición del certificado de paz y salvo solicitado por el accionante, como se observa a continuación:

Reintegro del saldo:

Fecha actual: 2021/12/20 | Hora: 17:16 | IP: 181.57.145.18



WWW.BANCODEOCCIDENTE.COM.CO

Consulta y Anulación de Pagos a Terceros y Débitos Automáticos

Empresa: ALPHA CAPITAL SAS
Tipo Identificación: NIT Persona Jurídica No. Identificación: 900883717
Generado por: MARIA ANGELICA GOMEZ

A continuación el detalle de Resumen - Consultar

Tipo Archivo	Fecha Inicial
Pagos a Terceros	Dic 2021

No. de Control de Archivo
OYQ004OGWI

Detalle

Beneficiario/Cliente a Debitar	MAGDA IBONY MORENO ORTIZ	No. Producto	-
No. Identificación	51784437	Entidad Financiera	BANCO DE OCCIDENTE
Tipo Producto Origen	Cuenta Corriente	No. Comprobante	1028206
No. Producto Origen/Recaudador	261078087	Forma de pago	
Fecha Pago/Débito	2021/12/20	Aviso al beneficiario	N
Fecha Transacción	2021/12/17	Estado de Aviso	
Valor Transacción	\$745,884.00	Fecha de Aviso	
Comisión	0	Medio Utilizado	-
IVA	0	No. Transacción	261F002213540041
Estado	DEB	Información	RECLAMA BENEFICIARIO/Debtor in Possession Case 21-11109
Descripción de Estado	Debitado	Fecha Cobro	-
Causal de Rechazo	-	No. Factura	REINTEGRO-SAF -17



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00
ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ
ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.
Derechos Fundamentales: Petición.

Paz y Salvo:



HUB - PYS 676623199

VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S
NIT No. 900.949.013-4

CERTIFICA

Que la señora **MAGDA IBONY MORENO ORTIZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. **51764437**, se encuentra a PAZ Y SALVO con nuestra entidad por el concepto de la obligación No. 1028206 descontada por libranza.

Se expide esta certificación a los veintidós (22) días del mes de diciembre de 2021.

Cordialmente,

SERVICIO AL CLIENTE
VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S
Bogotá - COC

servicioalcliente@vivecreditos.com
Carrera 14 # 94 - 81 Bogotá
+57 (1) 7458955 / 7455331
www.vivecreditos.com

Soporte de envío:

23/12/21 17:04

Correo: Facturacion - Outlook

Solución a su caso 676623199

Facturacion <facturacion@creditoinfo.com>

Mié 22/12/2021 17:05

Para: Magda Ibony Moreno Ortiz <magdamoreno740@gmail.com>

Apreciado Cliente:

De acuerdo con la solicitud efectuada de Derecho de petición (requerimientos integrales) , nos permitimos informar que hemos procedido a realizar el reembolso por concepto saldo a su favor, motivo por el cual efectuamos la transferencia por medio del número de PIN (**Número de comprobante - Ver Documento adjunto**), en el Banco de Occidente, no olvidar presentar su documento de identidad original y la fotocopia de su cédula.

Así mismo, adjuntamos el paz y salvo correspondiente a su obligación (ver anexo)

Este correo genera respuestas automáticas, si tiene alguna inquietud sobre su solicitud le invitamos a comunicarse a través de nuestros canales de atención que se encuentran publicados en la siguiente dirección web; <https://www.vivecreditos.com/servicio-al-cliente>.

Cordialmente.

Servicio al Cliente | Vive Créditos Kusida S.A.S
T: +57 (1) 745 8955 - 745 5331
@: servicioalcliente@vivecreditos.com





Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00

ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ

ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.

Derechos Fundamentales: Petición.

En ese orden de ideas, es evidente que con ocasión del presente trámite tutelar se contestó de fondo el derecho de petición bajo respuesta de fecha 22 de diciembre de 2021 y se notificó en la misma fecha a las 17:05 horas, a las dirección de correo electrónico de la accionante magdamoreno740@gmail.com.

Así mismo, se debe aclarar que la satisfacción del derecho de petición no necesariamente implica que con ocasión de la acción de tutela tenga que emitirse una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, pues al juez constitucional le está vedado imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance del mecanismo subsidiario de la acción de tutela. No obstante, se le recuerda al accionante que si considera la respuesta como insuficiente o si requiere una respuesta más profunda, puede interponer ante la parte solicitada el recurso de reposición regulado para tal fin en la ley 1437 de 2011.

En esas condiciones, para el Despacho es claro que en este momento cesó la vulneración del derecho fundamental de petición, por cuanto la causa que dio lugar a la presente acción de tutela se encuentra superada, atendiendo el material probatorio allegado, por tanto, ha de declararse el fenómeno que la Corte Constitucional ha llamado Carencia Actual de Objeto:

“Es claro que sí la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva de los derechos fundamentales conculcados o amenazados, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción – cesación de la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en el que consistía el desconocimiento del derecho, o por haberse realizado el acto cuya ausencia representaba la vulneración del mismo- o la muerte del accionante cuando la orden solicitada tuviera directa relación con la defensa del derecho a la vida y los derechos a él conexos, hace que se diluya el motivo constitucional en que se basaba la petición elevada conforme a las prescripciones del artículo 86 de la Constitución Nacional y disposiciones reglamentarias. El fenómeno descrito tiene lugar, entonces, cuando el cambio de circunstancias sobreviene antes de dictarse el fallo de primer grado o antes de proferirse el de segundo o la revisión eventual por parte de la Corte Constitucional y, en realidad, ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia. (Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-033 de 1994. Corte Constitucional. Sentencia T-143 de 1994).

Expuesto lo anterior, la acción de tutela ha perdido su razón de ser al haber desaparecido las situaciones de hecho que la motivaron, y, por ende, las causas de la presunta vulneración de los derechos, motivo por el cual, los objetivos perseguidos en la acción de tutela se encuentran satisfechos.

Por lo anterior, y ante la carencia de objeto, por haberse superado la situación de hecho frente a la solicitud de fecha 23 de noviembre de 2021, se declarará la improcedencia de la acción de tutela.



Sentencia Tutela

Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0296 00

ACCIONANTE: MAGDA IBONY MORENO ORTIZ

ACCIONADO: VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S.

Derechos Fundamentales: Petición.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **DECLARAR IMPROCEDENTE** el amparo constitucional invocado por la señora **MAGDA IBONY MORENO ORTIZ**, contra la entidad crediticia **VIVE CRÉDITOS KUSIDA S.A.S**, por carencia actual de objeto, frente al derecho de petición, por haberse superado la situación de hecho que la motivó, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

TERCERO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


FRANCY CAROLINA ROA BENÍTEZ
JUEZ