



**JUZGADO CUARENTA (40) PENAL MUNICIPAL  
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ**

*Bogotá D.C., noviembre quince (15) de dos mil veintidós (2022)*

***Acción de tutela No. 1100140880402022000150***

**I. OBJETO DE LA DECISIÓN**

Decidir la acción de tutela instaurada por el señor **NIXON TORRES CÁRCAMO**, identificado con cédula de ciudadanía N° 72.193.712, contra **FINANZAUTO S.A.**

**II. ANTECEDENTES**

**2.1. Demanda y sus fundamentos.**

El ciudadano **NIXON TORRES CÁRCAMO** acude a la acción de tutela en procura de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, a su juicio conculcados por **FINANZAUTO S.A.**, toda vez que no ha dado resolución al derecho de petición elevado el 19 de julio de 2022, tendiente a que se le informe estado de su crédito por la compra de un vehículo, particularmente i) el monto de lo adeudado si no se hubiera efectuado los pagos anticipados; ii) el monto de lo adeudado al mes de agosto de 2022 sin el pago anticipado a capital y a los intereses complejos cobrados y iii) cuantas cuotas anticipadas están cubiertas por el pago anticipado a capital e intereses complejos que le cobran.

Agrega que ha efectuado abonos al capital del crédito, los que suman 45 millones de pesos, pero la accionada no le ha certificado cuáles son los intereses que le cobran, presentando una mora de tres meses, sin embargo, aduce que no se encuentra en dicha mora, por el contrario, está anticipado en los pagos del crédito. Además, se queja que **FINANZAUTO** constantemente lo acosa financieramente para que cumpla con la obligación crediticia, la cual considera se encuentra a paz y salvo, conforme lo abonado y lo que debiera estar adeudado.

Con base en lo manifestado, y como mecanismo transitorio, solicita que por este medio se proteja el derecho de petición y, en consecuencia, se ordene a **FINANZAUTO** que responda lo solicitado, también con el propósito de obtener el material probatorio para discutir ante el juez lo concerniente al cobro de los intereses complejos.

**2.2 Actuación Procesal.**

La demanda de tutela fue admitida mediante auto del 01 de noviembre de 2022,

en la cual se ordenó la vinculación al gerente, representante legal o quien haga sus veces de **FINANZAUTO S.A.**, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción.

### 2.3. Contestación

En réplica al libelo, LUZ ADRIANA PAVA ROBAYO, en calidad de representante legal de FINANZAUTO, manifiesta que su representada funge como acreedora de la obligación No. 179668 a cargo del accionante y en mora de 28 días, señalando que la relación comercial con el deudor (condiciones, cifras liquidaciones, saldo etc.) no son objeto de debate por esta vía constitucional.

Menciona en su alegato que el peticionario no remitió las solicitudes al correo habilitado [servicioalcliente@finanzauto.com.co](mailto:servicioalcliente@finanzauto.com.co), y solo se radicó en debida hasta el 31 de octubre de 2022, sin embargo, aunque se encuentra en término para su resolución procedió a emitir respuesta de fondo al correo que aportó el demandante, con lo cual la presente actuación resulta improcedente, tratándose de un hecho superado al haber la entidad que represento dado respuesta. Adjunta copia de la respuesta ofrecida al accionante.

Concretamente, en la respuesta dada al actor, le informa que FINANZAUTO *“le desembolsó el crédito No.179668 para la compra sostiene que se concedió un crédito para compra de vehículo por valor de **CIENTO UN MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$101.962.268) M/CTE.**, de capital prestado, más intereses y seguros, para pagar en un plazo de (72) cuotas mensuales y consecutivas, la primera de ellas para el día 27 de marzo de 2020 y las siguientes el mismo día de cada mes hasta la No. (72). Así mismo la tasa de interés que se aplicó su crédito fue la de (15,25%) efectivo anual.”*

No obstante, aclara que no puede acceder a la petición de *“constatar que no me encuentro en mora”* ya que, desde el inicio se presentó inestabilidad en los pagos y moras, por lo cual la obligación a corte del 02 de noviembre de 2022 presenta mora del mes de octubre del 2022. Como prueba de ello, adjunta el movimiento histórico de pagos que verifica el comportamiento de pago, los abonos realizados y la aplicación de los mismos.

Resalta que la amortización proyectada inicialmente no se cumple si se presentó mora en las cuotas y los pagos no se hicieron en las fechas estipuladas, generando cargos, intereses y otros. Que la liquidación total del crédito se proyecta par al día 04 de noviembre de 2022 por un monto de \$49.573.303,99 y cobra los intereses corrientes proyectados a la fecha de pago de la totalidad de la deuda sin cobrar intereses futuros, conforme las condiciones acordadas en el pagaré, los cuales son intereses corrientes causados al corte, entendiéndose que el pago total de la obligación se realizará 04 de noviembre de 2022; ni es posible

proyectar una liquidación con una simulación proyectada a una fecha anterior cambiando la amortización de los pagos que ya fueron aplicados al crédito.

Finalmente, le manifiesta que a la fecha no se registra pago de las cuotas anticipadas, pero si abonos a capital por valor de \$25.000.000 del 07 de julio de 2020 y un pago por valor de \$13.050.000 el 08 de junio de 2021, los que fueron aplicados contablemente a la obligación de conformidad con las condiciones anteriormente expuestas, sin evidenciar notificación por parte del actor de aplicar dichos abonos a las cuotas futuras del crédito.

### **III. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

#### **3.1. Competencia.**

Es este Despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela en virtud de lo establecido en el Art. 86 de la Constitución Nacional en concordancia con lo normado en el art. 37-42 del Decreto 2591 de 1991 y art. 1º numeral 1º Inciso 3º del Decreto 1382 de 2000, modificado por el Decreto 1069 de 2015, a su vez modificado por el Decreto 1983 de 2017, toda vez que se instaura contra una entidad particular que hace parte del sistema financiero, por lo que presta un servicio público o actividad de interés público<sup>1</sup>.

#### **3.2. Problema Jurídico.**

Corresponde determinar si **FINANZAUTO S.A.** ha vulnerado los derechos fundamentales invocados por el ciudadano **NIXON TORRES CÁRCAMO**, ante la omisión de darle respuesta a su derecho de petición elevado desde el 19 de julio de 2022.

#### **3.3 Procedencia de la acción de tutela y derecho fundamental.**

El Art. 86 de la Constitución Política consagra la acción de tutela como un procedimiento preferente y sumario en donde toda persona por sí o por quien actúe en su nombre puede reclamar ante los jueces los derechos fundamentales constitucionales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de cualquier entidad pública o por un particular.

Así mismo, la tutela fue establecida constitucionalmente como un mecanismo judicial excepcional y subsidiario, esto es, que solamente procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice para evitar un perjuicio irremediable. El amparo está caracterizado por la flexibilidad e informalidad de su procedimiento y por la celeridad con la que debe actuar el Juez cuando es puesto en conocimiento de una violación o amenaza de un derecho fundamental.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T- 302-de 2020

En desarrollo de los derechos que le asisten a todo ciudadano colombiano, la Constitución Política consagró en su artículo 23 de la Constitución Política<sup>2</sup>, configura la posibilidad del administrado de dirigir peticiones respetuosas ante las autoridades y exigir que sean contestadas en un término razonable pues “*se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (...)*”<sup>3</sup>.

Así las cosas, atendiendo la jurisprudencia constitucional que se ha referido al contenido y el alcance del derecho fundamental de petición, precisado que su núcleo esencial no sólo comprende la posibilidad que tiene toda persona de formular solicitudes ante las autoridades, sino también el que éstas sean resueltas de fondo, desarrollando de manera completa los asuntos planteados y de forma congruente con lo solicitado -bien sea favorable o desfavorablemente-, excluyendo fórmulas evasivas o elusiva, y de manera oportuna, esto es, dentro del término legal establecido para el efecto.<sup>4</sup>

Y en cuanto a la garantía fundamental al debido proceso, la jurisprudencia constitucional ha sostenido sobre el alcance del artículo 29 de la Constitución Política que “*la garantía del debido proceso ha sido establecida en favor de la persona, de toda persona, cuya dignidad exige que, si se deducen en su contra consecuencias negativas derivadas del ordenamiento jurídico, tiene derecho a que su juicio se adelante según reglas predeterminadas, por el tribunal o autoridad competente y con todas las posibilidades de defensa y de contradicción, habiendo sido oído el acusado y examinadas y evaluadas las pruebas que obran en su contra y también las que constanen su favor*”. (...) “*no podría entenderse cómo semejante garantía, reconocida al ser humano frente a quien juzga o evalúa su conducta, pudiera ser exigible únicamente al Estado. También los particulares, cuando se hallen en posibilidad de aplicar sanciones o castigos, están obligados por la Constitución a observar las reglas del debido proceso, y es un derecho fundamental de la persona procesada la de que, en su integridad, los fundamentos y postulados que a esa garantía corresponden le sean aplicados*”<sup>5</sup>.

Sobre los requisitos de procedencia de la acción constitucional, se observa que se cumplen con los requisitos de *legitimación en la causa* tanto *por activa como por pasiva*, teniendo en cuenta que el accionante actúa como persona natural y es el titular de los derechos objeto de estudio. De igual manera, se acredita la

---

<sup>2</sup> “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”.

<sup>3</sup> Sentencia T-012 de 1992 M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>4</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-487 de 2017.

<sup>5</sup> Sentencia T-470 de 1999. En el mismo sentido la sentencia T-944 de 2000 y la sentencia T-769 de 2005

*legitimación por pasiva*, entendida como la aptitud legal de la entidad contra quien se dirige la acción a efectos de que sea llamada a responder por la vulneración o amenaza de uno o más derechos fundamentales, por ende, resulta procedente frente a Finanzauto quien está legitimado como parte pasiva, en la medida en que se le atribuye la vulneración del derecho fundamental de petición, amén que hace parte de un servicio de interés público, como lo es el sector financiero.

A su vez, se advierte el cumplimiento del *requisito de inmediatez*, ya que la acción se interpuso el 01 de noviembre, y el derecho de petición fue radicado por el actor el día 19 de julio de 2022, es decir, tres meses desde la presunta vulneración de derechos fundamentales, por lo que se entiende que obra en un término razonable. Finalmente, respecto del requisito de *subsidiariedad*, es preciso anotar que, visto el presente asunto, el recurso de amparo es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del derecho de petición, si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo, tal y como insistentemente lo ha señalado el Alto Tribunal Constitucional<sup>6</sup>.

### **3.4. Caso concreto.**

Descendiendo al asunto que concita la atención del Despacho, se advierte que el señor NIXON TORRES CÁRCAMO acude a la presente acción de tutela con el propósito que se proteja los derechos fundamentales de petición y debido proceso, como quiera que el pasado 19 de julio de 2022, elevó un derecho de petición ante FINANZAUTO S.A, donde solicitaba:

- “1. Si no se hubiese efectuado pagos anticipados a capital y a los intereses complejos que me ha cobrado FINANZAUTO, ¿Cuál sería el monto adeudado?
2. Sin el pago anticipado a capital y a los intereses complejos que me ha cobrado FINANZAUTO, ¿Cuál sería la deuda al mes de agosto del 2022?
3. ¿Cuántas cuotas anticipadas están cubiertas, por el pago anticipado a capital y a los intereses complejos que me ha cobrado FINANZAUTO?”.

Contra sensu, la accionada FINANZAUTO S.A., tras alegar la improcedencia de esta actuación, como quiera que se trata de divergencias que no son del ámbito residual y subsidiario de la tutela, refiere que la solicitud no fue remitida al correo electrónico habilitado sino hasta el 31 de octubre de 2022, por lo que se procedió a brindar al peticionario una respuesta clara, de fondo, contestando sus requerimientos y notificada en debida forma a la dirección electrónica aportada.

Contestación en la que le informa la dinámica del crédito N°179668 por el valor de \$101.962.268, para la compra de un vehículo, precisándole que: i) ante la falta de regularidad en los pagos y moras no es posible una simulación proyectada a una fecha anterior cambiando la amortización de los pagos

---

<sup>6</sup>Sentencia T-230/2020.

Acción de tutela 110014088040202200150  
Accionante: Nixon Torres Cárcamo  
Accionado: Finanzauto S.A.

aplicados al crédito conforme las condiciones pactadas, causando los intereses corrientes al corte (02 de noviembre de 2022) y proyectados a la fecha de pago de la totalidad de la deuda sin cobrar intereses futuros, con liquidación total del crédito para al día 04 de noviembre de 2022, por valor de \$ 49.573.303,99; ii) ni es posible proyectar una liquidación con una simulación proyectada a una fecha anterior cambiando la amortización de los pagos que ya fueron aplicados al crédito; y iii) que a la fecha no se registra pago de las cuotas anticipadas, aunque sí abonos a capital, los que fueron aplicados a la obligación, sin evidenciar comunicación del actor para que se afecten a las cuotas futuras del crédito.

Luego, nótese que la entidad financiera, le detalla los motivos de del comportamiento de su crédito, como la mora y los montos abonados a capital mas no de cuotas anticipadas. Para lo cual allega copia de la respuesta con la relación del comportamiento de pago:

## Finanzauto

Bogotá D.C., 02 de noviembre de 2022

Señor  
**NIXON JOSE TORRES CARCAMO**  
conciliaciones.cartagena@gmail.com  
E.S.M

**ASUNTO: RESPUESTA A SU COMUNICACIÓN**

Cordial saludo,

En atención a su comunicación remitida vía correo electrónico el pasado 19 de julio de 2022, referente a la obligación No. 179668 de la que es titular, procedemos a dar respuesta a su solicitud en los siguientes términos:

Finanzauto S.A. BIC, le desembolsó el crédito No. 179668 para la compra de vehículo por valor de **CIENTO UN MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$101.962.268) M/cte.**, de capital prestado, más intereses y seguros, para pagar en un plazo de (72) cuotas mensuales y consecutivas, la primera de ellas para el día 27 de marzo de 2020 y las siguientes el mismo día de cada mes hasta la No. (72). Así mismo la tasa de interés que se aplicó su crédito fue la de (15,25%) efectivo anual.

Nos permitimos informarle que no es posible atender de manera favorable su solicitud de "constatar que no me encuentro en mora" toda vez que, de acuerdo con la inestabilidad de los pagos y moras que se presentaron desde la primera cuota y las siguientes por el plazo pactado, su obligación a fecha de corte del 02 de noviembre de 2022 presenta mora en la facturación del mes de octubre del 2022.

Para su mejor ilustración nos permitimos adjuntar movimiento histórico de pagos de la obligación No. 179668, en donde podrá validar su comportamiento de pago, los abonos realizados y la aplicación de los mismos.

Por lo anterior, es importante aclarar que la amortización inicialmente proyectada no se cumple si se presentó mora en sus cuotas y se realizaron pagos fuera de las fechas estipuladas, generando cargos, intereses moratorios y otros.

Ahora bien, nos permitimos adjuntar la liquidación total del crédito No. 179668, el cual se proyecta pago al día 04 de noviembre de 2022 por un monto de **CUARENTA Y NUEVE**

**MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS TRES PESOS (\$49.573.303,99) M/cte.** Recuerde que: **El pago en fecha posterior varía el valor de la liquidación.**

Nos permitimos informarle que, Finanzauto S.A BIC cobra los intereses corrientes proyectados a la fecha en la que se efectúe el pago de la totalidad de la obligación, sin cobrar interés futuro, conforme las condiciones pactadas en el título valor pagare, que en esta ocasión corresponde a los **intereses corrientes** causados a fecha de corte 04 de noviembre de 2022, bajo el entendido que en este día se realizará el pago total de su obligación.

En caso de solicitar otra liquidación para pago total en una fecha distinta a la enunciada, los valores a cobrar se ajustarán al saldo que se presente conforme las condiciones pactadas entre las partes.

Es importante resaltar que no es posible proyectar la liquidación, realizando una simulación del valor total adeudado a una fecha anterior y cambiando la amortización de los pagos que ya fueron aplicados al crédito No.179668.

En virtud de lo anterior, nos permitimos informarle que a la fecha no se registra pago de cuotas anticipadas, se observan los siguientes abonos a capital: **un pago por valor de (\$25.000.000) M/cte., el día 07 de julio de 2020 y un pago por valor de (\$13.050.000) M/cte., el día 08 de junio de 2021,** los cuales fueron aplicados contablemente a su obligación de conformidad con las condiciones anteriormente expuestas, sin evidenciar notificación de su parte solicitando aplicar dichos abonos a las cuotas futuras del crédito.

Con lo anterior damos respuesta de fondo a su solicitud.

Atentamente,

**DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**  
Finanzauto S.A. BIC  
Proyecto Valera Española

www.finanzauto.com.co  
serviciocliente@finanzauto.com.co  
Línea de atención al cliente: PDX (001) 7490000  
502068 D.C. Américas Cra. 36 # 9-17 Ofc. Principal  
Documento emitido de manera digital por Finanzauto S.A BIC

www.finanzauto.com.co  
serviciocliente@finanzauto.com.co  
Línea de atención al cliente: PDX (001) 7490000  
Dorsal D.C. Américas Cra. 36 # 9-17 Ofc. Principal  
Documento emitido de manera digital por Finanzauto S.A BIC

Respuesta que fue debidamente comunicada al peticionario, al correo electrónico proporcionado en el derecho de petición, mismo que coincide con el proporcionado en la demanda de tutela, [conciliaciones.cartagena@gmail.com](mailto:conciliaciones.cartagena@gmail.com), tal y como lo acredita, así:



Derechos de Petición <derechosdepeticion@finanzauto.com.co>

### Respuesta a su Derecho de petición

1 mensaje

Derechos de Petición <derechosdepeticion@finanzauto.com.co>  
Para: conciliaciones.cartagena@gmail.com

2 de noviembre de 2022, 9:56

Cordial Saludo

Envío respuesta a su petición anteriormente remitida a nuestro correo electrónico.

Por último lo invitamos, a realizar una breve encuesta de satisfacción:

En esa medida, no se vislumbra vulneración al derecho de petición; con todo, el accionante allega escrito donde expresa su inconformismo a la respuesta dada por la accionada sociedad, aduciendo que se siguen vulnerando sus derechos. En este punto, es oportuno referir que la materia de la respuesta ofrecida, no hace parte del análisis que debe realizar el juez constitucional al momento de verificar el cumplimiento del derecho de petición, ya que independientemente de si satisface o no las expectativas del peticionario, la función constitucional recae en demostrar la existencia de una efectiva respuesta a lo solicitado de manera, clara, de fondo y congruente, como se advierte de la misiva completa suministrada por FINANZAUTO S.A., la cual fue debidamente comunicada a al peticionario, explicando detalladamente el comportamiento del crédito. Luego, se tiene que se cumple con estos condicionamientos que han sido decantados jurisprudencial y normativamente (Art. 23 C.N y Ley 1755 de 2015).

En tal sentido, la Corte Constitucional, ha precisado que *“El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa”*<sup>7</sup>.

Bajo este contexto, es claro que el derecho fundamental invocado (petición) no se quebranta cuando las respuestas a las solicitudes formuladas por los particulares se contestan de fondo y en congruencia a lo requerido, así sea para informarles los motivos por los cuales sus pedimentos no están llamados a prosperar, sin que la información expuesta al accionante deba constituir una respuesta positiva al pedimento del actor para la satisfacción de la garantía en comento.

De otra parte, el Despacho no vislumbra trasgresión al derecho fundamental al debido proceso, cuando lo que se verifica es una serie de inconformidades respecto de la particular interpretación del accionante frente a la dinámica y comportamiento de su crédito que mantiene con la Financiera frente a los pagos, intereses, valores aplicados y demás; máxime que la tutela no es el mecanismo idóneo para dirimir controversias que recaen en aspectos eminentemente patrimoniales originadas de un contrato y obligación comercial, frente a los cuales el interesado dispone de otros medios ordinarios para su resolución, como es acudir a la jurisdicción civil y/o elevar la respectiva queja ante la entidad que regula a las entidades financieras y crediticias.

No puede el juez constitucional intervenir en asuntos que se dependen de una relación contractual, en tanto que, de surgir alguna censura respecto de su contenido, un eventual litigio deberá agotarse por las vías ordinarias de así considerarlo procedente la parte interesada, dado que cuenta con otros mecanismos de defensa a su alcance, sin acreditar siquiera sumariamente un

---

<sup>7</sup> Sentencia T- 146 de 2012, entre otras.



perjuicio irremediable por precaver, pues el “acoso financiero” que refiere no resulta suficiente para soslayar al juez natural, sin que se observe tampoco vulneración al derecho al acceso a la administración de justicia, puesto que la respuesta que reclamaba fue dada en el transcurso de la presente actuación, para los fines que considere pertinentes el actor.

En ese orden de ideas, en el caso bajo examen, el Despacho no vislumbra vulneración al derecho de petición y debido proceso, ya que la empresa accionada ha brindado una respuesta de fondo a los pedimentos planteados y su actuación se ha dado en el marco del contrato suscrito; por consiguiente, al no vislumbrarse vulneración alguna a las garantías constitucionales deprecadas y, en todo caso, cuenta con otros medios de defensa judicial, se negará el amparo solicitado y así se declarará.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NEGAR** la acción de tutela incoada por **NIXON TORRES CÁRCAMO**, contra la sociedad **FINANZAUTO S.A**, acorde las razones expuestas en precedencia.

**SEGUNDO: INFORMAR** a las partes que la presente decisión puede ser impugnada, en los términos señalados por los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, En el evento en que esta decisión no sea objeto de impugnación, **REMITIR** las diligencias a la H. Corte Constitucional, para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**GUEYLER ANDREA QUINTERO OSORIO**  
**JUEZ**