



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Valledupar, Catorce (14) de julio de dos mil veinte (2020).

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA.

Accionante: JAIRO LUIS MORALES LARA.

Accionado: MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A.

Radicado: 200014003003-2020-00168-00.

#### ASUNTO A RESOLVER:

Se decide la acción de tutela promovida por JAIRO LUIS MORALES LARA contra MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A.

#### SINTESIS DE LOS HECHOS:

Manifiesta el accionante que el día 19 de mayo de 2020, radicó derecho de petición de petición con número de radicado 3870447 a CREDI JAMAR, mediante el cual pide lo siguiente: “por un reporte que me realizan por una obligación de numero finalizado en \*\*\*\*7833 que tuve con ellos a la presente fecha no he recibido respuesta ni se me ha enviado copia de los documentos solicitados a los cuales puedo tener acceso según el artículo 74 de la Constitución. Se debe tener en cuenta que en caso de que ellos argumenten que no son competentes para resolver la petición es su obligación legal (so pena de prevaricar) remitir la petición a la entidad competente según el artículo 21 de la ley 1437 de 2011”.

Finaliza manifestando que, no ha recibido por parte de esa empresa, una respuesta del derecho de petición a pesar de haberse vencido los términos de ley.

#### DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VIOLADOS.

La parte actora en la solicitud señala como derecho fundamental violado el derecho de petición.

#### PRETENSIONES:

El actor solicita se le proteja el derecho fundamental ya mencionado, y como consecuencia de ello:



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

1. Se ordene a MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A, se pronuncie sobre el Derecho de Petición de fecha 19 de mayo de 2020.

#### ACTUACIÓN PROCESAL:

Mediante auto de fecha 30 de junio de 2020 se admitió la tutela en referencia, requiriendo al Representante Legal de MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A, para que rindieran un informe respecto de los hechos y pretensiones de la acción de tutela, vinculando a este trámite a DATA CREDITO, igualmente para que indiquen por qué no le han resuelto al accionante cada una de las pretensiones solicitadas en el escrito de tutela. Dicho requerimiento se le comunicó a través del oficio No. 797 enviado a través de correo electrónico el día 30 de junio de 2020.

De otro lado, a través de oficio 796 se requirió al accionante para que presentara prueba de la presentación del derecho de petición cuya respuesta reclama a través de este medio, pero no dio respuesta al requerimiento.

#### RESPUESTA DE LOS ACCIONADOS:

EXPERIAN COLOMBIA S.A.

El ente vinculado EXPERIAN COLOMBIA S.A, a través de su apoderada judicial Doctora LUZ ANDREA GONZALEZ NAVARRETE, quien manifestó lo siguiente:

Dice que La Ley 1266 de 2008 contiene reglas precisas sobre el término de permanencia de los datos financieros en la historia de crédito de los titulares de la información, y que el artículo 13 de Ley 1266 de 2008 contiene un régimen preciso sobre la permanencia de los financieros y crediticios en la historia de crédito de los titulares de la información, a saber:

“Artículo 13. Permanencia de la información. La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los Bancos de Datos de los operadores de información.

“Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera, y en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones, se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los Bancos de Datos por el operador, de forma que los usuarios no



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

puedan acceder o consultar dicha información. El término de permanencia de esta información será de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida”.

Manifiesta que, EXPERIAN COLOMBIA S.A. no puede eliminar el dato negativo que el actor controvierte pues ello sería contrario a la Ley Estatutaria de Hábeas Data.

Sigue diciendo que, revisada la base de datos de EXPERIAN COLOMBIA S.A., se puede observar que MUEBLES JAMAR reportó un bloqueo por reclamo pendiente en la historia de crédito del accionante. De ese modo lo puede verificar el accionante a través de la página web de la entidad [www.datacredito.com.co](http://www.datacredito.com.co). Además, que EXPERIAN COLOMBIA S.A., en su calidad de operador neutral de datos, presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes. Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador. Dado que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo al accionante, no conoce las contingencias a las que está sujeta la respectiva relación comercial.

MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A.

El accionado MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A, manifestó lo siguiente:

La parte accionante, no ha presentado derecho de petición formal ante el Almacén Credijamar / Muebles jamar solicitando la corrección, actualización o eliminación de los datos registrados en centrales de riesgos como lo indica el día 19 de Mayo de 2020, para tal efecto deberá demostrar que presento formalmente la Petición a través de nuestro correo electrónico [impuestoscorporativo@gmail.com](mailto:impuestoscorporativo@gmail.com) toda vez que es el único medio disponible actualmente para la receptación de los asuntos legales de la empresa Credijamar, teniendo en cuenta que no existen canales presenciales de atención acatando las medidas decretadas por el Gobierno Nacional ocasionado por el Covid-19.

En nuestra base de datos se observa SOLO un Derecho de petición presentado el día 18 de Junio de 2019 el cual fue respondido el día 11 de Julio de 2019 a través de Guía de Servientrega N° 2036138281 la cual se anexara como prueba, por lo cual consideramos que no existen derechos constitucionales vulnerados por la sociedad accionada específicamente el artículo 20 y 23 de la Constitucional Nacional, por lo cual las afirmaciones del accionante carecen de fundamento.



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Revisando la información anexa que presenta el accionante y aduce como derecho de petición, es oportuno aclarar al despacho que la imagen anexa corresponde a un reclamo presentado directamente ante el Operador Datacredito por el accionante a través de la plataforma mi datacredito, “no es un derecho de petición”.

En cuanto a la solicitud de notificación previa al reporte negativo, es preciso aclarar al despacho, que este es un requisito especial asignado a las fuentes de información por el artículo 12 inciso 2 de la Ley 1266 de 2008, en este caso Credijamar, Solo cuando existan reportes negativos en los registros individuales del titular de la información ante las Centrales de Riesgos, en este caso no existen reportes negativos y la información se encuentra debidamente actualizada según la cancelación del saldo adeudado, esta información le fue suministrada en la respuesta al derecho de petición de fecha 11 de Julio de 2019 a través de Guía de Servientrega N° 2036138281, por lo cual desconocemos la procedencia y motivos del accionante para conllevar al despacho a un desgaste innecesario.

#### PROBLEMA JURÍDICO:

El problema jurídico sometido al escrutinio del despacho consiste en dilucidar si en efecto, MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A, ¿le están vulnerando el derecho fundamental de petición a la accionante, como consecuencia de haber omitido suministrarle una respuesta de manera clara, completa y de fondo ante la petición de fecha 19 de mayo de 2020?

#### CONSIDERACIONES:

Cabe destacar en primer orden, que el derecho de petición estipulado en el art. 23 de la Constitución Nacional tiene por esencia medular, la facultad de todos los asociados de instaurar peticiones respetuosas ante las autoridades, con la certidumbre de que serán resueltas de manera clara y oportuna.

Lo que deviene trascendente entonces, para que el derecho de petición no se tenga por vulnerado, es que en primer lugar, la contestación se produzca de manera oportuna, o sea, dentro del lapso determinado en la ley para ese efecto, y en segundo orden, que resuelva el fondo de la solicitud, vale decir, que no se tuerza hacia asuntos de carácter tangencial, que deje en el limbo de lo irresoluto el pedimento formulado.

Al respecto, la CORTE CONSTITUCIONAL en la sentencia T – 395 de 1.990, expuso:



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

“Debe precisarse, sin embargo, que el derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente las inquietudes del solicitante, ya que el contenido del pronunciamiento de la administración se sujetará a cada caso en particular. Sin embargo, lo que si determina la eficacia de este derecho y le da su razón de ser, es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener una respuesta real y concreta a su inquietud presentada. Por consiguiente, la respuesta que la administración otorgue deberá ser de “fondo, clara y precisa” y oportuna, haciendo que dicha contestación se convierta en un elemento esencial del derecho de petición, sin el cual este derecho no se realiza”.

En ese orden de ideas, ni el silencio NI UNA RESPUESTA VAGA E IMPRECISA pueden satisfacer el derecho de petición, ya que no definen ni material ni sustancialmente la solicitud del ciudadano. En este sentido la Corte ha sido enfática al resaltar que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición, sino que la contestación de la administración debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrado en el art. 2º de la Constitución.” (Mayúsculas del despacho).

#### EXAMEN DEL CASO CONCRETO:

Lo que en esencia expone el accionante como fundamento de su pedimento de amparo, es que el demandado MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A, le está vulnerando el derecho fundamental de petición, como consecuencia de haber omitido suministrarle una respuesta ante el reclamo - petición de fecha 19 de mayo de 2020, hechos que se encuentran relacionados en los documentos aportados en el y al no encontrar claros los hechos en torno a la presentación del derecho de petición, en el auto admisorio se requirió al accionante, para que allegara en el término de dos (2) días, constancia de la remisión de la petición, queja o reclamo que dice haber presentado, porque del anexo presentado, consideraba el Juzgado que no se derivaba que efectivamente haya presentado una solicitud ante la empresa accionada, o que ésta lo haya recibido, pero, el accionante hizo caso omiso a tal requerimiento.

Con todo, al revisar nuevamente el anexo allegado con la acción de tutela, en contraste con la respuesta emitida por la Central de información EXPERIAN – DATA CREDITO encuentra el Juzgado que en efecto, según correo enviado el 19 de mayo 2020 desde la dirección electrónica [reclamos@datacredito.com.co](mailto:reclamos@datacredito.com.co) se le informa que tiene una nueva notificación de reclamo de la cual se le dio traslado a la entidad CRJA S.A. reclamo que se identificó 3870447, asimismo, en la respuesta brindada por EXPERIAN,



manifestó que revisada su base de datos se puede observar que MUEBLES JAMAR reportó un bloqueo por reclamo pendiente en la historia de crédito del accionante, con lo cual se corrobora que existe un reclamo pendiente por resolver que sobrepasó el término que tenía la fuente para resolver, pese a que la empresa en su respuesta manifiesta no haber recibido derecho de petición alguno.

Sin embargo, omite la accionada que según el artículo 16 de la ley 1266 los titulares de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en su registro individual en un banco de datos debe ser objeto de corrección o actualización podrán presentar un reclamo ante el operador, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(...)

4. En los casos en que exista una fuente de información independiente del operador, este último deberá dar traslado del reclamo a la fuente en un término máximo de dos (2) días hábiles, la cual deberá resolver e informar la respuesta al operador en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En todo caso, la respuesta deberá darse al titular por el operador en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la reclamación, prorrogables por ocho (8) días hábiles más, según lo indicado en el numeral anterior. Si el reclamo es presentado ante la fuente, esta procederá a resolver directamente el reclamo, pero deberá informar al operador sobre la recepción del reclamo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, de forma que se pueda dar cumplimiento a la obligación de incluir la leyenda que diga “reclamo en trámite” y la naturaleza del mismo dentro del registro individual, lo cual deberá hacer el operador dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido la información de la fuente.

Por lo anterior, ante la evidencia de que Muebles Jamar S.A. ha recibido un reclamo presentado por parte del accionante a través del operador de datos y que no le ha dado respuesta en el término legal otorgado para ello, se concluye que está vulnerando el derecho de petición del señor Jairo Morales, y en consecuencia se le ordenará que le dé respuesta completa y de fondo respecto de su reclamo.

Lo anterior es así, máxime cuando EXPERIAN COLOMBIA S.A. informó que está pendiente que MUEBLES JAMAR resuelva un reclamo tendiente a verificar el estado de la obligación, y a actualizar el dato, según lo informado por la fuente de información.

Resulta necesario aclarar que la orden va encaminada a que se responda de fondo la inquietud o solicitud del actor, lo cual no implica que se le dé respuesta positiva o se acceda a su pedimento, pues, aunque la respuesta emitida sea negativa ante su



pretensión, lo que constituye el núcleo esencial del derecho de petición es la resolución oportuna y de fondo de la petición, notificando dicha resolución al interesado.

En términos de la Sala Plena de la Corte Constitucional, en la Sentencia C-007 de 2017, la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características para considerar satisfecho el derecho de petición:

- (i) **Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a *“falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*<sup>1</sup>
- (ii) **Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea *clara*, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; *precisa* de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; *congruente*, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.
- (iii) **Notificación.** No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.

La Corte ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *“el derecho a lo pedido”*<sup>2</sup>, que se emplea con el fin de destacar que *“el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2014. Artículo 31.

<sup>2</sup> Sentencias T-242 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; C-510 de 2004 M.P. Álvaro Tafur Galvis, T-867 de 2013 M.P. Alberto Rojas Ríos; C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez; y T-058 de 2018 M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo

<sup>3</sup> Sentencia C-007 de 2017. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado



RAMA JUDICIAL  
JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR-CESAR  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

En mérito de lo expuesto el Juzgado Tercero Civil Municipal en oralidad de Valledupar, Cesar, administrando justicia en nombre de la república de Colombia y por autoridad de la ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** CONCEDER la acción de tutela del derecho fundamental de petición del señor JAIRO LUIS MORALES LARA en el presente trámite promovido en contra de MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A. En consecuencia, se ordena a MUEBLES JAMAR Y CREDIJAMAR S.A. que dentro de las cuarenta y ocho siguientes a la notificación de esta sentencia, le dé respuesta de fondo al reclamo identificado con el número 3870447 presentado por el accionante a través del operador de datos EXPERIAN COLOMBIA S.A., conforme a lo expuesto en la presente sentencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese esta providencia por el medio más expedito y eficaz, a las partes interesadas.

**TERCERO:** De no ser impugnado este fallo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:**

LA JUEZA,

**Firmado Por:**

**CLAURIS AMALIA MORON BERMUDEZ  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL VALLEDUPAR**

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:

**2cb8b871a1fe62e979581d9a0ff17a3cce2159a1038fa68751862da97bc2d879**

Documento generado en 14/07/2020 09:22:08 AM