REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, D.C., nueve (9) de febrero de dos mil veintitrés (2023).

S E N T E N C I A

Acción de tutela promovida por el señor LUIS FERNANDO GARCÍA MORA contra CONTACTO SOLUTIONS SAS; BANCO FALABELLA S.A.; EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO.

ANTECEDENTES

El señor Luis Fernando García Mora, identificado con C.C. N° 10.137.633, promovió a través de apoderado judicial, acción de tutela en contra de Contacto Solutions SAS; Banco Falabella S.A. y Experian Colombia S.A.- Datacrédito, para la protección del derecho fundamental de petición, por los siguientes hechos relevantes[1]:

Señala que, mediante correo electrónico del 1° de noviembre de 2022 y a través de su apoderado judicial, presentó una petición ante Contacto Solutions SAS y Banco Falabella S.A., y por correo certificado entregado el 21 de noviembre de 2022, envió una solicitud a Experian Colombia S.A.- Datacrédito, conforme las condiciones requeridas, esto es con el poder dirigido a su abogado de manera auténtica.

Sostiene que en las peticiones realizó 3 interrogantes en relación con las eventuales obligaciones, sin embargo, superados los 15 días, no recibió respuesta alguna.

Recibida la acción de tutela, se avocó conocimiento en contra de CONTACTO SOLUTIONS SAS; BANCO FALABELLA S.A.; EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO y se ordenó correrles traslado para que ejerciera su derecho de defensa (Doc. 07 E.E.).

BANCO FALABELLA S.A. a través de su apoderada general, doctora Adriana Lizeth Reina Izquierdo, manifiesta que, en efecto, el accionante presentó una petición, la cual se resolvió el 10 de noviembre de 2022, sin embargo, ante la presentación de esta tutea, se reenvió la referida respuesta el 1° de febrero de 2023 a la dirección electrónica señalada en el escrito petitorio.

Por lo expuesto, sostiene que existe carencia actual del objeto por hecho superado, pues es inexistente la vulneración al derecho fundamental de petición; razón por la cual, solicitó declarar improcedente la acción (09-fls. 2 a 6 pdf).

[1] 01- Folio 2 pdf.

CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., a través de su representante legal, señor Iván Ramiro Bustamante Escobar, informa que, una vez verificadas las bases de datos y canales, se evidenció que efectivamente el promotor elevó una petición de manera correcta y que, si bien se emitió una respuesta a la solicitud de manera extemporánea, se configuró el hecho superado, por lo que se solicita negar las pretensiones invocadas por no existir vulneración a los derechos fundamentales (10-fls. 2 a 3 pdf).

EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO, a través de su apoderada, doctora Natalia Carolina Hernández Salinas, señala que la Ley Estatutaria del hábeas data contempla reglas estrictas acerca del suministro de información crediticia, por lo que no se puede entregar información personal cuando la respectiva solicitud no cumple las condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico.

Relata que no se accedió favorablemente a las peticiones elevadas por el promotor debido a que la solicitud no cumplía el lleno de los requisitos establecidos en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos, denominado Código de Conducta y el 2 de diciembre de 2022 se envió la respuesta al correo electrónico radicadosgyg@ggmail.com, la cual cuenta con constancia de entrega, en donde se le indicó al accionante los requisitos para presentar peticiones en las oficinas. Por lo expuesto, solicitó denegar la tutela y ser desvinculado de esta (11-fls. 4 a 9 pdf).

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho establecerá, i) la procedencia de la acción de tutela y ii) si las accionadas vulneraron el derecho fundamental de petición del señor Luis Fernando García Mora, al no resolver las peticiones que elevó el 1 de noviembre de 2022 y 21 de noviembre de 2022, respectivamente.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, establecen que toda persona por si misma o por quien actué a su nombre, podrá ejercer la acción de tutela, la cual está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales cuando resulten violados o presenten amenaza de vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o excepcionalmente de los particulares; por lo que procede de manera *definitiva* en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para protegerlos, o cuando el mecanismo no resulta idóneo o eficaz para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral y como mecanismo *transitorio,* para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental.[2]

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

[2] Sentencia T-143 de 2019.

> *"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."*[3]

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.[4]

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.[5]

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.[6]

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

CASO EN CONCRETO

El Despacho para resolver el primer punto del problema jurídico, tiene en cuenta, que, como en este asunto, se busca la protección del derecho fundamental de petición del señor Luis Fernando García Mora, pretendiendo una respuesta a las solicitudes elevadas el 1 y 21 de noviembre de 2022, pues afirma que las accionadas se han negado a suministrar respuesta alguna; la H. Corte Constitucional ha considerado, que este es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del mismo, pues en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo, máxime que a través de este, se accede a muchos otros derechos constitucionales (Sentencia T-230 de 2020).

Por lo tanto, la acción de tutela se torna procedente, y en razón a ello, el Despacho se detendrá en el segundo punto del problema jurídico.

Así entonces, queda acreditado en este asunto, que el accionante por medio de los correos electrónicos protecciondedatos@contactosolutions.com,

[3] Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)
[4] Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019
[5] Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019
[6] Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

servicioalcliente@bancofalabella.com.co y notificacionjudicial@bancofalabella.com.co, el 1 de noviembre de 2022, radicó ante Contacto Solutions S.A.S. y Banco Falabella S.A., una petición, solicitando i) que se ordene a las centrales de riesgo la eliminación del reporte negativo correspondiente a la obligación número 8093328906, ii) que se aporte la prueba de eliminación del reporte negativo y iii) se indiquen a los operadores de la información, que incluyan en los datos negativos la leyenda de *"reclamo en trámite"* conforme la Ley 1266 de 2008 (01-fls. 9 a 16 pdf).

Así mismo, se encuentra acreditado que el 21 de noviembre de 2022, radicó ante Experian Colombia Datacrédito de manera física una petición en la que solicitó i) eliminar de manera inmediata el reporte negativo de la obligación 8093328906 adquirida con el Banco Falabella y cedida a Contacto Solutions S.A.S. y ii) aportar la prueba de la eliminación del reporte (01-fls. 25 a 33 pdf).

Ahora, teniendo en cuenta que son tres las entidades a las que el accionante a través de su apoderado elevó petición, el Despacho analizará la respuesta expedida por cada entidad.

Banco Falabella S.A., frente a la solicitud elevada por el accionante, allegó la misiva fechada 10 de noviembre de 2022 que indica que da respuesta a la petición 07232164, en la que señala que el señor Luis Fernando García Mora, el 17 de diciembre de 2010 adquirió con este banco una tarjeta de crédito Nº 8093328906, que a partir del 30 de septiembre de 2021 fue trasferida junto con sus garantías, documentación y data asociada, a la compañía Contacto Solutions SAS, en consecuencia, a partir de la fecha es el único acreedor de los derechos de cobro que ostentaba y que una vez cedió el producto financiero indicado, procedió a generar la respectiva actualización ante la central de riesgo Datacrédito, motivo por el cual el accionante no presenta ningún reporte ante las centrales de riesgo por parte de esta entidad (09-fls. 7 a 10 pdf).

Ahora para comprobar que entregó la respuesta al actor, allegó constancia de envío del 1° de febrero de 2023 al correo electrónico radicadosgyg@gmail.com (09-fl. 05 pdf), la cual coincide con la señalada por el accionante tanto en el escrito de tutela como en el de petición (01-fls. 6 y 14 pdf), no obstante, esta documental no permite acreditar que realmente la notificación se haya surtido, pues no se allegó constancia de recibo o entrega de la respuesta al destinatario, pese a que el Oficial Mayor de este Juzgado informó bajo la gravedad de juramento, que intentó comunicarse con el apoderado de la parte accionante, doctor Iván Fernando Rocha Narváez, a los abonados telefónicos 3112450603 – 3162500366 y no obtuvo respuesta alguna (Doc. 12 E.E.).

Contacto Solutions S.A.S., mediante misiva del 1° de febrero de 2023, informó respecto al primer punto, que esta no resulta procedente, por cuanto el accionante generó un acuerdo de pago formal, donde se pactó una novación para la obligación establecida, la cual se encuentra en mora. Frente al segundo pedimento, manifestó que no era posible retirar los reportes negativos generados, toda vez que la obligación 8906 se encuentra en la actualidad con 1526 días en mora y en estado vigente y sobre el tercer punto, señaló, que se debe generar directamente con las entidades de data crédito, Cifin, Transunion ya que son los canales en otorgar información (10-fls. 5 y 6 pdf).

Ahora, para comprobar que entregó la respuesta a la parte accionante, allegó constancia de envío del 1° de febrero de 2023 al correo electrónico radicadosgyg@gmail.com (10-fl. 4 pdf), el cual como se señaló en lineas anteriores coincide con la aportada en el escrito de tutela y petición; no obstante, esta documental no permite acreditar que realmente la notificación se haya surtido, pues no se allegó constancia de recibo o entrega de la respuesta al destinatario, pese a lo señalado por el Oficial Mayor de este Juzgado (Doc. 12 E.E.).

Experian Colombia S.A.- Datacrédito, allegó la misiva con radicado 3797484 del 2 de diciembre de 2022, dirigida al accionante, mediante la cual le señaló que debía radicar la petición con firma autenticada por el titular de la información o persona autorizada mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial y que las autorizaciones o poderes deben aportarse actualizados fecha de expedición no superior a 90 días (11-fls. 10 a 13 pdf).

Para acreditar la entrega de dicha respuesta allegó constancia de entrega de la referida misiva el 2 de diciembre de 2022 al correo radicadosgyg@gmail.com (Doc. 14 E.E.), no obstante, esta respuesta no resulta ser coherente, dado que el accionante aportó constancia de que envió la petición junto con el poder autenticado ante notaria para que su apoderado realizara los tramites pertinentes, la cual tiene nota de presentación en un tiempo no mayor a los 90 días, por lo que se debe concluir, que no resolvió de fondo los pedimentos elevados por el promotor.

De manera que, este Despacho considera necesario adoptar medidas que amparen el derecho fundamental de petición del señor Luis Fernando García Mora, pues es evidente que, Contacto Solutions S.A.S. si bien entregó el 1 de febrero de 2023 una respuesta de fondo y de manera congruente, clara y completa con lo solicitado en los cuestionamientos i) y ii) del petitorio, vulneró tal garantía constitucional, primero, por haber incumplido su obligación legal de notificar la respuesta emitida el 1° de febrero de 2023, pasando por alto el requisito de poner en conocimiento la respuesta que realizó frente a la solicitud, y segundo, porque no actuó conforme a la normatividad que regula el derecho de petición, pues el art. 21 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015, establece que la entidad deberá remitir la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio de remisión al peticionario, dado que manifestó frente al iii) interrogante que debía elevarse la petición a las centrales de información data crédito, Cifin, Transunion ya que son los canales en otorgar información (10-fls. 5 y 6 pdf).

Por su parte, Banco Falabella S.A. a pesar de haber entregado una respuesta de fondo y de manera congruente, clara y completa con lo solicitado en los tres pedimentos, vulneró tal garantía constitucional, al incumplir su obligación legal de notificar la respuesta emitida a la solicitud elevada por el accionante el 10 de noviembre de 2022, ya que atendiendo la jurisprudencia constitucional, uno de los elementos de protección a esta garantía fundamental, es la obligatoriedad que recae en la autoridad, de resolver de fondo lo peticionado y de poner en conocimiento el pronunciamiento que realizó frente a la solicitud presentada (09-fls. 7 a 10 pdf).

Advirtiendo que, aunque esta accionada en la respuesta entregada a la petición del actor, indicó que el accionante debía elevar la solicitud ante la empresa Contacto Solutions SAS, y no lo hizo cuando de conformidad con el art. 21 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la petición a la entidad competente, el Despacho no dará la orden de remitirla al competente, por cuanto la entidad Contacto Solutions SAS tiene conocimiento de la petición del actor y como se indicó líneas atrás dio respuesta a la petición del actor enviada el 1 de noviembre de 2022.

En cuanto a Experian Colombia S.A.- Datacrédito, pese a que dio una respuesta y allegó constancia de entrega, para el Despacho a no resuelve de fondo, ni de manera clara, congruente y completa la petición elevada por el accionante el 21 de noviembre de 2022 (01- fls. 29 a 33 pdf), dado que la parte actora acreditó que a la petición elevada a través de apoderado judicial adjunto el poder con nota de presentación personal (01- ff. 26 a 28 pdf), lo cual no fue desconocido por la entidad al momento de contestar la presente acción, de manera que es evidente que vulneró tal garantía constitucional, pues se limitó a solicitar un requisito de forma que ya había sido cumplido y no a resolver de fondo cada punto del petitorio elevado; desconociendo así, una de las garantías constitucionales del derecho de petición, la cual es que el peticionario obtenga una respuesta que le permita tener conocimiento de la situación real de lo solicitado.

Por lo anterior, este Juzgado tutelará el derecho fundamental de petición del señor Luis Fernando García Mora y, en consecuencia, ordenará a Contacto Solutions S.A.S., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, i) notifique al accionante la comunicación del 1 de febrero de 2023 (10- fls. 5 y 6 pdf) y ii) remita a las centrales de información data crédito, Cifin, Transunion, el punto 3 de la petición elevada por el accionante el 1 de noviembre de 2022, por considerar ser la competente para resolverla y notifique la decisión en legal forma al promotor (01- fls. 9 a 16 pdf).

De igual manera, se ordenará a Banco Falabella S.A., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, notifique al accionante la comunicación del 10 de noviembre de 2022 (09-fls. 7 a 10 pdf).

Así mismo, se ordenará a Experian Colombia S.A.- Datacrédito, para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, resuelva de fondo y de manera clara, congruente y completa, la petición radicada el 21 de noviembre de 2022 (01- fls. 25 a 37 pdf) y le notifique la decisión en legal forma.

Se resalta que la presente decisión, se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición del señor LUIS FERNANDO GARCÍA MORA, vulnerado por CONTACTO SOLUTIONS SAS; BANCO FALABELLA S.A.; EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **i) notifique** al accionante la comunicación del 1 de febrero de 2023 (10- fls. 5 y 6 pdf) y **ii) remita** a las centrales de información data crédito, Cifin, Transunion, el punto 3 de la petición elevada por el accionante el 1 de noviembre de 2022, por considerar ser la competente para resolverla y notifique la decisión en legal forma al promotor (01- fls. 9 a 16 pdf).

TERCERO: ORDENAR BANCO FALABELLA S.A., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **notifique** al accionante la comunicación del 10 de noviembre de 2022 (09-fls. 7 a 10 pdf).

CUARTO: ORDENAR a EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO, para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera clara, congruente y completa, la petición radicada el 21 de noviembre de 2022 (01- fls. 25 a 37 pdf) y le **notifique** la decisión en legal forma.

QUINTO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5º del Decreto 306 de 1992.

SEXTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:
Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **595ae80faf2dde3bddc9a6ba44ee0482f410aeafc335c0296fb438ba43991ac7**

Documento generado en 09/02/2023 08:06:16 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica