

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00558-00

ACCIONANTE: LUCERO ALLÍN ANDRADE

ACCIONADA: EXPERIAN COLOMBIA S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por **EXPERIAN COLOMBIA S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante que el 22 de junio de 2021 el Banco Colpatria le negó la apertura de un producto, toda vez que figuraba como reportada en la central de riesgo Datacrédito.

Que el 23 de junio de 2021 radicó un derecho de petición al correo electrónico servicioalciudadano@experian.com con la finalidad de conocer desde qué fecha y qué entidad emitió el supuesto reporte a las centrales de riesgo.

Que no posee ninguna deuda con ninguna entidad y tampoco ha sido notificada del supuesto reporte, situación que, vulneró el debido proceso.

Que no ha recibido respuesta por parte de la accionada.

Por lo anterior, solicita se tutele su derecho fundamental de petición y en consecuencia, se ordene a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** dar respuesta a la solicitud elevada el 23 de junio de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO

La accionada, pese a haber sido debidamente notificada, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**EXPERIAN COLOMBIA S.A.** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE**, al no haberle dado respuesta a su petición de fecha 23 de junio de 2021?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 *“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”*, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a

recibir las 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; (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, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados, y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“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.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

² 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.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, 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 negativa³.

En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

Es importante señalar que, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“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:

³ Sentencia T-146 de 2012

(i) 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.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de esta norma en la Sentencia C-242 de 2020, declarándola exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE** radicó un derecho de petición ante **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** el 23 de junio de 2021, en el que solicitó lo siguiente:

*“El pasado 22 de junio de 2021, al solicitar un producto al Banco Colpatria se me informó que no era posible ya que figuraba reportada en DATACREDITO, al solicitar información respecto a la entidad que generó el reporte, indicó que esta información no la tenía disponible, en virtud de lo anterior **solicito de ustedes ordenar a quien corresponda informar desde qué fecha y qué entidad me reportó**, es de anotar que a la fecha no tengo deuda alguna con ninguna entidad y tampoco he sido notificado respecto a ser reportado a DATACREDITO, situación que vulnera el debido proceso.”⁴*

Con la acción de tutela se anexó el pantallazo que evidencia que la accionante remitió la petición bajo el asunto “*SOLICITUD DE INFORMACIÓN*” el día 23 de junio de 2021 a las 07:09 p.m. a la dirección electrónica: servicioalciudadano@experian.com⁵ misma que corresponde al e-mail destinado en la página web de la accionada⁶ para el envío de peticiones, consultas y/o reclamos.

⁴ Página 2 del PDF “006.AtiendeRequerimientoAccionante”.

⁵ Página 4 del PDF “001.AcciónTutela”.

⁶ <https://www.datacredito.com.co/>

EXPERIAN COLOMBIA S.A. fue debidamente notificada de la presente acción de tutela, por cuanto mediante correo electrónico de fecha 20 de septiembre de 2021⁷ solicitó al Juzgado ampliación del plazo para emitir contestación, argumentando que se encontraba haciendo la búsqueda de los documentos en el archivo histórico de la entidad.

Frente a ello, en Auto de Sustanciación No. 973 del 21 de septiembre de 2021, el Juzgado no accedió a la solicitud elevada por la accionada, teniendo en cuenta que las acciones de tutela deben resolverse en un término improrrogable de 10 días hábiles; de manera que, se le advirtió que, sólo si allegaba la contestación antes del 29 de septiembre de 2021 ésta sería tenida en cuenta para la decisión.

Así las cosas, pese a que **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** fue debidamente notificada de las providencias en comento, guardó silencio, lo que hace presumir ciertos los hechos de la acción de tutela de conformidad con el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y, como quiera que no hay prueba de la respuesta a la petición incoada por la accionante habiendo transcurrido más de los 30 días previstos en el artículo 5º del Decreto 491 de 2020, se comprueba la violación al Derecho Fundamental de Petición, lo que conduce a conceder el amparo.

En consecuencia, se tutelaré el Derecho Fundamental de Petición y se ordenará a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** dar una respuesta de fondo a la petición elevada por la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE**, asegurándose de notificarla efectivamente.

Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición de la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

⁷ Página 2 del PDF "007.SolicitudExperian"

SEGUNDO: ORDENAR a **EXPERIAN COLOMBIA S.A.** que dentro del término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta de fondo al derecho de petición elevado por la señora **LUCERO ALLÍN ANDRADE** el día 23 de junio de 2021, asegurándose de notificarla efectivamente. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ