



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, dieciocho (18) de julio de dos mil veintidós (2022)

Radicado	05001 40 03 013 2022 00693 00
Accionante	Yesika Catalina Rúa Villa
Accionado	Avon Colombia
Vinculados	Datacrédito Experian Colombia S.A. Transunión (Cifin) Procrédito - Fenalco Antioquia
Tema	Del derecho fundamental de petición, buen nombre y Habeas Data
Sentencia	General: 204 Especial: 196
Decisión	Concede amparo constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante, en síntesis, que anteriormente había asumido una obligación con la accionada, de la cual se encontraba en mora, razón por la cual fue reportada ante las centrales de riesgo, aduce que no recibió notificación previa en su domicilio, ni autorizó de manera expresa el reporte puntual del detalle.

Indica que posteriormente procedió a cancelar dicha obligación, por lo que recibió documento de paz y salvo de la misma.

Pone de presente que el 07 de junio de 2022 presentó un derecho de petición a Avon Colombia solicitando actualizar y eliminar reporte negativo, castigo y moras ante Datacrédito y Cifin por violar el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008; así como la entrega de una serie de documentos, y que no obstante haberse

RFL

vencido el término al momento de presentar la presente acción, no había recibido respuesta alguna.

Solicitó al Despacho que ampare sus derechos fundamentales al derecho de petición, buen nombre y al Habeas Data, ordenando a Avon Colombia-accionada que elimine el reporte negativo que existe en su contra y proceda a emitir la correspondiente respuesta al derecho de petición presentado previamente.

1.2. La acción de tutela fue admitida el 08 de julio de 2022, se ordenó vincular a **Datacrédito Experian Colombia S.A., Transunión (Cifin), Procrédito - Fenalco Antioquia**, y se les concedió el término de dos (2) días a la parte accionada y vinculadas para que se pronunciaran sobre los fundamentos de hecho y de derecho expuestos por el accionante.

1.3. Avon Colombia indicó en su respuesta que, la accionante suscribió un contrato de compraventa como representante Avon, donde de manera clara y expresa le otorgó a la Compañía, autorización para el tratamiento de sus datos personales, y fue en virtud a esa relación comercial que la accionante adquirió una obligación mediante factura electrónica.

Señala que, en efecto la actora presentó ante ellos derecho de petición, aunque no el 07 sino el 08 de junio del año presente, mismo al que procedió a dar respuesta el día 12 de julio de 2022, y fue enviada al correo electrónico juririco.1811@gmail.com, autorizado en la tutela. En dicha respuesta se le informó que Avon procedió con la contestación punto a punto, y notificó la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, quienes, en calidad de operadores de la información, y con base en el reporte efectuado, deberán proceder con la actualización de sus sistemas de información a fin de que dicha novedad quede registrada de manera correcta. Igualmente, se aportaron los documentos soporte de la obligación, así como los soportes de la eliminación del reporte negativo, copia del contrato y copia de la factura soporte de la obligación.

RFL

Resaltan que, una vez radicado el reporte de eliminación ante las centrales de riesgo, son ellas, en calidad de operadores de la información, las encargadas de proceder con la actualización de sus registros a fin de que dicha novedad quede inscrita de manera correcta.

1.4. Transunión (Cifin) contestó la acción de tutela señalando que según la consulta al historial de crédito de Yesika Catalina Rúa Villa con C.C No. 1.035.428.066 (accionante), revisada el día 11 de julio del 2022 respecto de la información reportada por la Entidad Avon Colombia, como Fuente de información se encuentra lo siguiente: *“Obligación No. 428066, con estado en mora, con vector numérico de comportamiento 14, es decir, más de 730 días de mora a la fecha de corte 31/05/2022.”*

Agregan que de acuerdo a la Ley Estatutaria 1266 de 2008 de Habeas Data, la potestad de modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada la tienen las Fuentes y La sociedad Cifin S.A.S tiene la calidad de Operador de información y por ello, en su condición de Operador debe limitarse a actualizar los datos, conforme sean reportados por las Fuentes.

Indica que al ser Operador de información no tiene relación comercial o de servicios con el titular (accionante), por lo cual no es responsable de verificar los datos que le son reportados por las distintas fuentes, ya que son estas últimas quienes conocen la información de los titulares, en razón de las relaciones comerciales dadas entre ellas.

Según el numeral 3 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 una de las obligaciones de la fuente es “Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar lo pertinente a los operadores.”, y en el hipotético caso en que deba realizarse alguna modificación, adición, corrección, actualización o eliminación de la información que reposa en la base de datos que administra en este caso CIFIN S.A.S., la misma debe ser reportada como novedad por la Fuente y en tal caso, se procederá realizando oportunamente la actualización y rectificación de los datos.

RFL

En cuanto al reporte negativo, Cifin S.A.S no tiene la obligación de enviar al titular la comunicación o aviso previo al mismo, las Fuentes de información son quienes están obligadas a remitir al titular de la información la comunicación previa al reporte negativo, para que éste en su condición de deudor, pueda ejercer sus derechos como lo considere pertinente para evitar el reporte negativo a su historial de crédito.

Señala que la Ley Estatutaria 1266 de 2008, establece de manera precisa los mecanismos con que cuentan los titulares de la información para que puedan ejercer la defensa de sus derechos respecto de los datos que reposan en los Operadores:

- a) Formular derecho de petición ante la fuente que origina el reporte o ante el operador de la información, para solicitar la aclaración, corrección o actualización conforme al punto II) del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.
- b) Reclamación ante la superintendencia financiera (en el caso de las vigiladas por esta entidad), para que esta ordene la corrección, actualización o retiro de los datos personales conforme al numeral 5 del artículo 17 de la Ley 1266 de 2008.
- c) Iniciar proceso judicial para debatir la obligación reportada como incumplida, de acuerdo con el numeral 6 del artículo 16 el ordenamiento en comento.

Lo anterior implica que, si bien el titular de la información tiene conforme a la legislación vigente la posibilidad de formular una acción de tutela en estos casos, también lo es que, existiendo otras alternativas legales se constituye en una obligación previa el utilizar tales mecanismos y no pasar directamente a la acción de tutela, pues ello deslegitima a la misma, dejando de lado su naturaleza residual y subsidiaria.

1.5. Procrédito - Fenalco Antioquia, por su parte indicó que la cédula 1035428066, no posee información crediticia por parte de la accionada, de igual forma la empresa accionada no se encuentra afiliada o es usuaria de

1.6. Datacrédito Experian Colombia S.A., alude que, de conformidad con la Ley Estatutaria, el operador de la información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, CADA VEZ que las fuentes reporten las respectivas novedades.

La parte accionante, solicita que se elimine de su de su historia de crédito el dato negativo que se visualiza en la obligación número 035428066 adquirida con Avon Colombia S.A.S., pues asegura que la misma, se encuentra cancelada de su historia de crédito el dato negativo que se visualiza en la obligación número 035428066, insiste en que la misma, se encuentra cancelada.

La historia de crédito de la parte actora, expedida el 12 de julio de 2022 a las 11:02 am, muestra la siguiente información:

INFORMACION BASICA		TBCDI48	
C.C #01035428066 () RUA VILLA YESIKA CATALINA		DATACREDITO	
VIGENTE	EDAD 29-35 EXP.10/09/01 EN COPACABANA	[ANTIOQUIA] 12-JUL-2022	
-CART CASTIGADA *CMZ AVON		202205 035428066 201802 201806 PRINCIPAL	
COLOMBIA SAS		ULT 24 -->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]	
		25 a 47-->[CCCCCCCCCCCC][CCCCCCCCCCCC]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: IND	CLAU-PER:000 AVON

Teniendo en cuenta lo anterior, es cierto que la parte accionante, registra un dato correspondiente a una situación de impago. No obstante, la parte actora manifiesta su inconformidad dado que alega que no recibió comunicación previa al registro de esta información. EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO no tiene responsabilidad alguna con esa eventual omisión.

Así las cosas, la separación de las funciones entre la fuente y el operador es una medida que busca primordialmente proteger la neutralidad del operador frente a los datos, como garantía para todas las partes involucradas y especialmente para los usuarios.

En ese orden, indica que el cargo que se analiza no está llamado a prosperar toda vez que los operadores de información no son las entidades llamadas a comunicar de forma previa a los titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito, a su vez señala que no son los responsables de absolver las peticiones presentadas por la parte accionante ante la fuente y finaliza argumentando que en su calidad de operador de información, se limita a permitir la circulación de la información financiera y crediticia de los titulares que se origina en las respectivas fuentes y cuya consulta facilita a los usuarios evaluar el riesgo crediticio asociado a sus clientes.

II. COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si la presente acción de tutela es procedente para amparar los derechos fundamentales invocados por la accionante y de ser procedente se deberá determinar si la accionada y/o vinculadas, le están vulnerando los derechos fundamentales a la accionante al derecho de petición, buen nombre y Habeas Data con ocasión a la negación de dar respuesta a derecho de petición y la eliminación del reporte negativo que posee en las centrales de riesgo y que argumenta en el escrito que presenta.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando

RFL

éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la constitución política “Toda Persona” puede recurrir a la acción de tutela “para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí mismo o por quien actúe a su nombre**, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, **Yesika Catalina Rúa Villa** actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por activa.

Se tiene además la legitimación en la causa por pasiva de la accionada y vinculadas, toda vez que es estos a quienes se le endilga la presunta vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la accionante.

4.3. SUBSIDIARIEDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Sabido es que el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 consagra la tutela para la protección de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos han sido vulnerados o están siendo amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública. Sin embargo, ésta sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial instituido en el ordenamiento jurídico para la salvaguarda de los intereses en pugna, salvo que se utilice como mecanismo transitorio enderezado a evitar un perjuicio de carácter irremediable. Es lo que se conoce con el nombre de subsidiariedad de la acción de tutela y que se erige como un requisito de procedibilidad de la misma.

Así entonces, el requisito de subsidiariedad, como presupuesto que debe ser agotado antes de ejercer la acción, ha sido abordado en amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional; concluyendo que resulta viable acudir a la tutela frente a la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales, siempre y cuando no exista otro medio de defensa idóneo y eficaz para la protección del derecho vulnerado o amenazado, ya que la acción de tutela no tiene la virtualidad de desplazar otros mecanismos de defensa previstos en la legislación; pues en efecto, el carácter subsidiario de la tutela implica para el interesado poner en funcionamiento todo el andamiaje jurídico de defensa de sus derechos, previa radicación de la tutela, tanto que la omisión de algún medio de defensa, podría devenir en la improcedencia de este mecanismo excepcional. Así, si existe la posibilidad de ejercer algún recurso o medio de defensa diferente a la tutela que tenga el carácter señalado, o si éste ya fue ejercitado, y se encuentra a la espera de ser resuelto, la tutela puede derivar en una acción prematura constituyéndose como improcedente. No obstante, la Corte Constitucional también ha indicado que hay, al menos, dos excepciones a la regla antes descrita, toda vez que la acción de tutela también puede ser utilizada como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio

RFL

irremediable, esto está plasmado en nuestro ordenamiento en el numeral 1 del artículo 6° y 8° del Decreto 2591 de 1991, porque se puede acudir a la acción de tutela, incluso existiendo otros mecanismos de defensa, siempre y cuando se demuestre que con la misma se busca evitar la causación de un perjuicio irremediable, o no cuente con ningún mecanismo judicial para la defensa de sus derechos.¹

Recientemente en sentencia T-028 de 2017, M.P. ALBERTO ROJAS RÍOS precisó: “La Corte ha señalado que hay ciertos eventos en los que a pesar de existir mecanismos ordinarios de protección, resulta admisible acudir directamente a la acción de tutela con el objeto de obtener la protección pretendida, los cuales han sido sintetizados de la siguiente manera: (i) cuando se acredita que a través de estos es imposible al actor obtener un amparo integral a sus derechos fundamentales, esto es, en los eventos en los que el mecanismo existente carece de la idoneidad y eficacia necesaria para otorgar la protección de él requerida, y, por tanto, resulta indispensable un pronunciamiento por parte del juez constitucional que resuelva en forma definitiva la litis planteada; eventos dentro de los que es necesario entender que se encuentran inmersos los casos en los cuales la persona que solicita el amparo ostenta la condición de sujeto de especial protección constitucional y, por ello, su situación requiere de una especial consideración por parte del juez de tutela; y (ii) cuando se evidencia que la protección a través de los procedimientos ordinarios no resulta lo suficientemente expedita como para impedir la configuración de un perjuicio de carácter irremediable, caso en el cual el juez de la acción de amparo se encuentra compelido a efectuar una orden que permita la protección provisional de los derechos del actor, mientras sus pretensiones se resuelven ante el juez natural.”

4.4. DERECHO AL BUEN NOMBRE Y HABEAS DATA.

El artículo 15 Superior, consagra los derechos al buen nombre y al Habeas Data, los cuales, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte, si bien guardan relación, tienen rasgos particulares que los singularizan, de tal suerte que la vulneración de alguno de ellos no siempre supone la violación del otro. Al

¹ Relatoría. TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL SANTA ROSA DE VITERBO

respecto, esa corporación en sentencias como la T-017 de 2011 ha escindido el núcleo de protección de tales derechos en los siguientes términos:

“Debe decirse que en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al Habeas Data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos”

Este derecho se vulnera *“cuando se difunde información falsa o errónea sobre las personas, de tal suerte que se distorsione la imagen que éstas tiene ante la sociedad en sus diferentes esferas generando perjuicios de orden moral o patrimonial”*. En otros términos, puede verse afectado el derecho al buen nombre cuando se difunden entre el público sin justificación o fundamento, informaciones falsas o erróneas que no atañen al concepto que se tiene del individuo, generando desconfianza y desprestigio que lo perjudican en su entorno social.

La Corte en la Sentencia T-067 de 2007, señaló:

“(…) sólo se desconoce el derecho al buen nombre cuando la información suministrada por la entidad pertinente, registre un hecho o un comportamiento carente de veracidad. En consecuencia, si los datos económicos de carácter histórico son fidedignos y muestran el comportamiento crediticio de un sujeto, no puede violar el derecho al buen nombre...”

Por otra parte, el mismo artículo 15 Superior consagra el derecho constitucional al Habeas Data, el cual ha sido entendido por este Tribunal, como *“el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”*.

RFL

De acuerdo con reiterada jurisprudencia de la Corte, el derecho a la autodeterminación informática y la libertad, en general, y en especial la económica, conforman el núcleo esencial del derecho al Habeas Data.

4.5. ACCIÓN DE TUTELA PARA LA PROTECCIÓN DEL DERECHO AL HABEAS DATA-PRINCIPIO DE SUBSIDIARIEDAD.

La Sentencia T 036 de 2016, explicó: *“El inciso 4º del artículo 86 de la Constitución consagra el principio de subsidiariedad como requisito de procedencia de la acción de tutela y determina que “esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.”*

Del texto de la norma se evidencia que, si existen otros mecanismos de defensa judicial que resulten idóneos y eficaces para solicitar la protección de los derechos que se consideran amenazados o vulnerados, se debe recurrir a ellos y no a la tutela. Sobre el particular, la Corte Constitucional ha determinado que cuando una persona acude a la administración de justicia con el fin de que le sean protegidos sus derechos, no puede desconocer las acciones judiciales contempladas en el ordenamiento jurídico, ni pretender que el juez de tutela adopte decisiones paralelas a las del funcionario que debe conocer dentro del marco estructural de la administración de justicia, de un determinado asunto radicado bajo su competencia.

La aptitud del medio de defensa ordinario debe ser analizada en cada caso concreto, en consideración a las características procesales del mecanismo y al derecho fundamental involucrado. Entonces, un medio judicial excluye la procedencia de la acción de tutela, cuando salvaguarda de manera eficaz el derecho fundamental invocado. (...) En relación con los mecanismos para garantizar el derecho al hábeas data, de conformidad con el artículo 8º de la Ley 1581 de 2012, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el titular de los datos personales tiene derecho, entre otros, (i) a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados de su tratamiento, cuando se trate de datos

RFL

parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado, y (ii) a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a las normas que protegen al derecho.

Así pues, el artículo 15 de esta normativa prevé que cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esa Ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento.

En particular, la norma dispone que el reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable o al encargado del tratamiento, y una vez recibida la reclamación se debe incluir en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, la cual deberá mantenerse hasta que sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Es entonces, como elevar un reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento de información contenida en una base de datos, que deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, es un requisito de procedencia, que debe ser agotado, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, previo a acudir al mecanismo judicial de la acción de tutela, para hacer efectivo el derecho fundamental al hábeas data.

4.6. SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN.

Este derecho fundamental se relaciona con la garantía de toda persona para presentar peticiones a las autoridades o a organizaciones privadas y obtener pronta resolución por parte de éstas. Su regulación se encuentra en la Ley 1755 del 2015.

Como derecho fundamental, éste no se agota en el simple acto de recibir una solicitud. Para dar cumplimiento al mandato constitucional, esta solicitud debe ser resuelta de una manera pertinente a lo que requiere el actor. Como bien lo ha expresado nuestro Tribunal Constitucional,

RFL

“El derecho de petición comprende no sólo la manifestación de la administración sobre el objeto de la solicitud, sino también el hecho de que dicha manifestación constituya una solución pronta para el caso planteado. Asimismo, el derecho referido exige por parte del ente o persona a quien es dirigida la petición el cumplimiento de ciertas obligaciones: en primer lugar, la respuesta debe ser adecuada a la solicitud planteada y en los términos de la misma. En segundo lugar, la respuesta debe ser eficiente para la solución de lo peticionado. En este punto se precisa que el funcionario no sólo debe responder, sino que también debe esclarecer, dentro del alcance de sus medios, el sendero jurídico necesario para lograr la solución del problema. Y, en tercer lugar, la comunicación debe ser oportuna (Sentencia T-220 de 1994. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz)”.

En Sentencia C-007 de 2017, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, la Corte Constitucional recordó el alcance del derecho de petición, atendiendo la consagración expresa en la Constitución (art.23), precisando,

*“Según abundante jurisprudencia de este Tribunal, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

RFL

Igualmente, la sentencia T 058 de 2018, reiteró:

*“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una **respuesta clara, precisa, congruente, de fondo**, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido [35]. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)” [36]. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”.*

En lo referente a la respuesta al “derecho de petición”, no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del solicitante, aunque debe ser siempre una respuesta oportuna, clara, precisa y congruente con lo solicitado y puesta en conocimiento del peticionario, ha dicho la Corte Suprema de Justicia, en sede de Tutela STC-91572016 del 06 de julio de 2016, expediente 230011221400020150036302,

“(...) En efecto, la Sala recordó que el hecho que la respuesta no colme el interés del peticionario, no afecta la prerrogativa constitucional, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados.

Enfatizó que, si la respuesta no cumple con las pretensiones del presunto agraviado, es asunto extraño a esta acción, toda vez que el pronunciamiento hecho por el ente accionado, dada su claridad y alcance satisface el derecho de petición que se aduce transgredido; otra cosa es que “pueda iniciar los procesos judiciales concernientes para controvertir el contenido de la respuesta suministrada por el organismo censurado, como es, acudir ante la jurisdicción contencioso administrativa (...)”

RFL

En conclusión, para que el derecho de petición se entienda agotado con el simple acto de recibir respuesta a una solicitud; para dar cumplimiento al mandato constitucional, esta solicitud debe ser resuelta de una manera pertinente a lo que requiere el actor, pero ello no significa que tiene que ser siempre favorable a sus pretensiones.

Frente a la resolución de fondo del derecho de petición, menciona la Corte en [Sentencia T-608 de 2013 Corte Constitucional](#) que una respuesta de fondo es aquella que refleja que la entidad ha realizado un proceso analítico y detallado para la verificación de los hechos, por su parte la misma corporación en [Sentencia T-392 de 2017 Corte Constitucional](#) menciona que la garantía real al derecho de petición hace necesario que la solución remedie el fondo del asunto **cuando sea pertinente hacerlo**.

Igualmente, en sentencias T-610 de 2008, M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez, ha señalado que la respuesta de fondo hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de **responder materialmente a las peticiones realizadas**. Según esta Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado.

4.7. TÉRMINO DE LOS OPERADORES DE LA INFORMACIÓN PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN REPORTADA POR LAS FUENTES. – Ley 1266 de 2008.

ARTÍCULO 11. REQUISITOS ESPECIALES PARA LOS OPERADORES. Los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países que funcionen como entes independientes a las fuentes de la información, deberán cumplir con los siguientes requisitos especiales de funcionamiento:

(...)

RFL

4. Deberán actualizar la información reportada por las fuentes con una periodicidad no superior a diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la misma.

4.8. CASO CONCRETO

Se observa que la acción de tutela se fundamenta en la inconformidad por omisión a respuesta a derecho de petición y con un reporte negativo ante las centrales de riesgo realizado por Avon Colombia en contra de la accionante, quien afirma haber cancelado las obligaciones contraídas con la accionada.

Por su parte, la accionada en su respuesta informó que la accionante suscribió un contrato de compraventa como representante AVON, donde de manera clara y expresa le otorgó a la Compañía, autorización para el tratamiento de sus datos personales, en virtud a esa relación comercial la accionante adquirió una obligación mediante factura electrónica, señaló que, en efecto la actora presentó ante ellos derecho de petición, mismo al que procedió a dar respuesta el día 12 de julio de 2022. En dicha respuesta se informó que se procedió con la contestación punto a punto, y notificó la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, quienes, en calidad de operadores de la información, y con base en el reporte efectuado, deberán proceder con la actualización de sus sistemas de información a fin de que dicha novedad quede registrada de manera correcta.

Las vinculadas por su parte básicamente informaron al Despacho, para el caso de Procrédito indicó que la accionada no tiene vínculo con ellos y en cuanto a Datacrédito y Cifin, informaron que efectivamente la accionante presenta una obligación en mora con Avon Colombia, pero que la corrección de dicha información le corresponde a la fuente, para el caso a la accionada, estos dos últimos operadores de la información justifican su actuar en el marco del ordenamiento jurídico vigente.

Ahora, si bien existe un procedimiento judicial para perseguir la protección de los derechos que aquí se invocan, la jurisprudencia ha admitido que la acción de tutela es el mecanismo idóneo para obtener la defensa del derecho al buen

RFL

nombre y Habeas Data, en casos como este, por lo que se resolverá el fondo del asunto.

De acuerdo al acervo probatorio se tiene que en efecto existió una relación comercial entre la accionante y Avon Colombia, la cual al haber estado en mora generó el reporte negativo, no obstante, la actora procedió a cancelar la obligación recibiendo por esto el documento correspondiente de Paz y Salvo, y solicitó mediante derecho de petición la eliminación de dicho reporte ante las centrales de riesgo y la entrega de una serie de documentos relacionados con el vínculo comercial, mismo que al momento de instaurar la presente acción no se le había dado respuesta.

Al respecto cabe recordar que para que el derecho de petición se entienda agotado se debe remitir la correspondiente respuesta al solicitante dentro del término para ello, si bien la accionada argumenta haber remitido dicha respuesta al correo electrónico autorizado por la parte actora para tal fin, no lo acreditó ante el Despacho.

Y es que de lo analizado y conforme a la constancia que antecede no se tiene certeza que en efecto la señora **Yesika Catalina Rúa Villa** haya recibido la respuesta al derecho de petición deprecado, por lo tanto, se tutelaré el derecho fundamental de petición y en consecuencia, se ordenará a **Avon Colombia** que en el término de cuarenta y ocho (48) siguientes a la notificación del presente auto, si aún no lo ha hecho, proceda a remitir a la actora la respuesta a la solicitud recibida el 8 de junio de 2022, de lo cual deberá dar cuenta al despacho.

Por otra parte, y aras de proteger el hábeas data de la señora **Rúa Villa**, toda vez que **Avon Colombia** informó y notificó la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, y al ser éstas operadores de la información y tener a su cargo actualizar la misma una vez ha sido reportada por la fuente, se le ordenará a **Datacredito – Experian Colombia y a Transunion – Cifin** cumplir con tal obligación dentro del término prescrito en la norma.

RFL

Finalmente, se ordenará desvincular a **Procredito -Fenalco Antioquia**, al no advertir de su actuar vulneración alguna respecto a la accionante.

Corolario lo expuesto, el amparo constitucional deprecado será negado.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Trece Civil Municipal De Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: Conceder el amparo constitucional solicitado por la señora **Yesika Catalina Rúa Villa** en contra de **Avon Colombia**, por lo expuesto en la parte motiva

SEGUNDO: Ordenar a Avon Colombia que en el término de cuarenta y ocho (48) siguientes a la notificación del presente auto, si aún no lo ha hecho, proceda a remitir a la actora la respuesta a la solicitud recibida el 8 de junio de 2022, de lo cual deberá dar cuenta al despacho.

TERCERO: Ordenar a Datacrédito Experian Colombia S.A., y Transunión (Cifin), que en el término otorgado por la Ley Estatutaria de Habeas Data, esto es, -diez (10) días calendario contados a partir del recibo de la notificación de la actualización de la información-, procedan según corresponda, a la modificación, corrección, actualización o eliminación de la información, que reposa en sus bases de datos conforme a lo reportado por Avon Colombia respecto a la eliminación del reporte negativo de **Yesika Catalina Rúa Villa**. De ello dará cuenta al despacho.

CUARTO: Desvincular de la presente acción constitucional a **Procredito - Fenalco Antioquia**, por lo expuesto en precedencia.

RFL

05001 40 013 2022 00693 00

QUINTO: Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co **en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes**, conforme lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991 y dentro de los tres días siguientes a la notificación. En caso de no ser impugnada dentro, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

RFL

Palacio de Justicia - Edificio José Félix de Restrepo
correo institucional cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co
Teléfono 2627848
Carrera 52 42-73 Piso 14, Oficina 1416
Medellín - Antioquia.

Firmado Por:
Paula Andrea Sierra Caro
Juez
Juzgado Municipal
Civil 013 Oral
Medellin - Antioquia

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: **52afad80cc80c20d451064db76c11427c788df7400c9dc7f3aa10e2836436fc0**

Documento generado en 18/07/2022 02:05:46 PM

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