

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Bucaramanga, dieciséis (16) de julio de dos mil veintiuno (2021)

Surtido el trámite de esta instancia dentro de la acción de tutela instaurada por NOHORA ALBA APARICIO CALDERON quien actúa como Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER – COOMULFONCE, en contra de EXPERIAN COLOMBIA S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Se resumen los hechos narrados por la accionante como soporte de la presente acción, así:

Que el día 27/05/2021, elevaron un derecho de petición ante la entidad accionada por medio de correo electrónico.

Que la entidad hizo caso omiso y no contestó en el término estipulado por la ley por ningún medio y desde la fecha de radicación de la acción, la entidad

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

accionada no ha hecho remisión de la petición fechada 27/05/2021, razón por la cual, considera que se continúa vulnerando su derecho fundamental de petición.

Por último solicita, que se tutelen sus derechos fundamentales y se ORDENE a la entidad accionada de la prosperidad de la petición y de respuesta a todos y cada uno de los numerales planteados por el accionante mediante derecho de petición.

TRÁMITE Y CONTESTACIÓN

Mediante auto de fecha 06/07/2021 se dispuso avocar el conocimiento de la tutela contra EXPERIAN COLOMBIA S.A. a quien se le corrió traslado por el término de dos (2) días contados a partir del recibido del mensaje para que se pronunciaran sobre los hechos que aduce la parte accionante en la demanda de tutela.

EXPERIAN COLOMBIA S.A. procedió a dar contestación al requerimiento impartido por este juzgado, indicando:

Que la Ley Estatutaria de Hábeas Data contempla reglas estrictas acerca del suministro de la información crediticia y uno de estos principios es de la circulación restringida, el acceso a los datos del titular debe realizarse mediante un procedimiento de consulta, el operador debe definir el procedimiento correspondiente en su Manual Interno de Políticas y Procedimientos, y este

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

Manual debe contener medidas adecuadas que impidan que terceros sin interés o autorización accedan a la información del titular.

Que la Entidad no puede entregar información personal cuando la respectiva solicitud no cumple integralmente las condiciones establecidas en el ordenamiento jurídico, indicando que la solicitud debe contar con unos requisitos para acceder a la información del titular, por lo que la Entidad adoptó un Código de Conducta, donde se estableció que las peticiones escritas presentadas ante las oficinas de los diferentes centros de atención y servicios CAS ubicados en el país, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- “1. Nombres y dos apellidos completos.
2. Número de Cédula o documento de identificación
3. Explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida, así como los respectivos soportes en el evento de contar con los mismos.
4. Cuando el titular formule su petición escrita debe presentarla directamente en las oficinas de Data Crédito y exhibir su documento de identidad al momento de la presentación de la comunicación, O
5. Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Titular de la información ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cedula de ciudadanía del Titular de la información, O
6. Presentar la petición mediante apoderado o autorizado, con el anexo del poder debidamente autenticado ante notario público, en una oficina de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

servicios judiciales o en un despacho judicial, adjuntando copia de las cédulas de ciudadanía de la persona que autoriza u la del autorizado
7. Dirección de correspondencia indicando la ciudad y/o correo electrónico para el envío de la respuesta.”

Que la Entidad no busca crear obstáculos para el acceso a la información financiera de los titulares, sino que, procura suministrar la información personal sólo a quien está legitimado para ello al tiempo que busca impedir que en la práctica los datos personales terminen en manos de terceros no autorizados.

Que las medidas cumplen con el objetivo de proteger la privacidad del titular frente a divulgaciones no autorizadas de su información personal, afirmando que con su implementación, la Entidad busca ser diligente y cuidadosa a la hora de divulgar la información almacenada en la base de datos y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Considera que los requisitos contemplados en el Código de Conducta son una medida razonable y proporcionada que garantiza la preservación del derecho de hábeas data del Titular y de su privacidad.

Que la accionante radicó una petición ante las oficinas, la cual a su parecer, no cumplía con los requisitos establecidos en el código de conducta para la atención de peticiones escritas, la cual se atendió el día 31/05/2021 y procedieron a indicarle a la accionante los requisitos para presentar peticiones en las oficinas de la entidad y también le informaron sobre los canales de atención mediante los

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

cuales se puede comunicar con la entidad, dicha información la remitieron a la dirección electrónica danielfiallomurcia@gmail.com.

Que con la respuesta dada el 31/05/2021, la Entidad observó de manera integral su deber de contestar dado que asegura que indicó de forma precisa y justificada las razones por las cuales no era posible acceder a su solicitud y reiteran que la presentación de una petición no obliga al peticionado a proceder a lo solicitado, sino que le exige dar una respuesta clara, oportuna y acorde con las normas aplicables.

Que la falta de los requisitos descritos hacían imposible que se procediera a dar respuestas de fondo, ya que sin el cumplimiento del requisito descrito por la Entidad no podían establecer plenamente la identidad del solicitante y la legitimidad de su solicitud y conforme a la respuesta dada el 31/05/2021, se ajusta a lo dispuesto en los art. 4,5 y 7 de la Ley 1266 de 2008 y a su Código Interno de Conducta, dado que la Entidad no puede circular información personal sin que los solicitantes hayan sido identificados plenamente, como una medida de protección del principio de circulación restringida.

Que a su parecer, es claro que el cargo que se analiza, NO ESTA LLAMADA A PROSPERAR, toda vez que considera que la Entidad cumplió con su deber de responder la petición de la accionante en los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

Por último, solicitan que SE DENIEGUE la tutela de la referencia, ya que la Entidad cumplió con su deber de responder la petición de la accionante en los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 Estatutaria Hábeas Data.

COMPETENCIA

Este Juzgado es competente para conocer de la presente Acción de Tutela, toda vez que se dan las condiciones de procedibilidad de la acción de que trata el art. 5º del Decreto 2591 de 1991 en concordancia con el numeral 2 del art. 42, siendo del caso proceder a decir previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

La Constitución de 1.991, en su artículo 86, consagró el derecho de toda persona a ejercer la acción de tutela ante los Jueces de la República, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, para pedir la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando considere que los mismos se encuentran vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o de los particulares en algunos casos especiales.

No obstante lo enunciado, no basta con que el ciudadano alegue la violación de un derecho fundamental para que se proceda a su protección por vía de tutela, pues esta acción de orden constitucional tiene un carácter subsidiario al que sólo se puede acudir cuando no exista otro medio judicial eficaz para la defensa de los intereses de quien demanda. Este aspecto ha sido abordado por la Corte Constitucional en los siguientes términos:

“Esta Corporación ha manifestado, que la acción de tutela como mecanismo de defensa subsidiario y residual, para la protección de

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com
derechos constitucionales fundamentales vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, procede solo en los casos que señale la ley, y no es suficiente que se alegue la vulneración o amenaza de un derecho fundamental, para que se legitime automáticamente su procedencia, pues la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes.

Así mismo, ha señalado que la acción de tutela sólo procede en situaciones en las que no existe otro mecanismo de defensa judicial apto para proteger un derecho fundamental amenazado o vulnerado, o cuando existiendo no resulte eficaz, al punto de estar la persona que alega la vulneración o amenaza, frente a un perjuicio irremediable”¹.
(comillas y cursiva fuera del texto original).

Así las cosas, se advierte que a esta vía excepcional acude NOHORA ALBA APARICIO CALDERON quien actúa como Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER – COOMULFONCE, con el fin de solicitar el amparo de sus derechos fundamentales, los cuales están siendo presuntamente vulnerados por EXPERIAN COLOMBIA S.A., por la ausencia de contestación por parte de la misma a una solicitud impetrada por la accionante.

Resumido someramente el caso que se presenta hoy ante la jurisdicción constitucional, se puede afirmar que del mismo alegato de la parte actora, el Despacho ha de verificar, en primer lugar, **(i) si en el caso de marras se verifican los requisitos de procedencia del estudio de fondo del asunto constitucional planteado**, para luego verificar **(ii) si se reúnen los supuestos**

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-951 del 9 de septiembre de 2005. M.P. HUMBERTO SIERRA PORTO.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

legales y jurisprudenciales que permitan inferir que se vulneraron los derechos invocados por la accionante y, si en tal virtud, es menester conceder el amparo constitucional rogado, y consecuentemente proceder a ordenar a la accionada, ejercer una contestación clara, completa y de fondo a la petición impetrada por la tutelante.

Ubicada la controversia, se tiene que para resolver el primero de los asuntos planteados, es necesario tener presente que la acción de tutela es un mecanismo procesal subsidiario y excepcional que tiene por objeto la protección concreta de los derechos fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos sean violados o se presente amenaza de su violación. El ejercicio de la acción está condicionado a que la parte demuestre la existencia de una amenaza concreta y específica de violación de los derechos fundamentales cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública y, en casos definidos por la ley, a sujetos particulares.

En atención a lo anterior, y descendiendo al caso objeto de estudio, se advierte que se encuentran satisfechos los requisitos de procedibilidad, tales como subsidiariedad e inmediatez, propios de la presente acción, toda vez que en cuanto al primero de ellos –la subsidiariedad-, es preciso señalar que en tratándose del derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no ha previsto un medio de defensa judicial idóneo, ni eficaz, diferente de la acción de tutela para la protección del mismo, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a éste derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo²; y, en segundo lugar, se avizora que el escrito tutelar fue impetrado por la accionante el 02/07/2021, siendo la fecha de interposición del aludido derecho de petición, el día 27/05/2021.

² Sentencia T-149 de 2013 M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

Evacuado el estudio de procedibilidad de la presente acción constitucional, se procede a realizar un estudio de fondo conforme al escrito tutelar. Se advierte entonces, que en el asunto bajo estudio, la accionante, solicita se le tutelen sus derechos fundamentales, invocados en el escrito tutelar, para que, en consecuencia, se ordene a la accionada, realizar la contestación al derecho de petición impetrada por el mismo.

En contraposición de lo expuesto por la accionante, se manifestó la accionada dentro del presente trámite, indicando que la Entidad adoptó un Código de Conducta, donde se estableció que las peticiones escritas presentadas ante las oficinas de los diferentes centros de atención y servicios CAS ubicados en el país, deben cumplir con unos requisitos, por lo cual, arguye que la accionante debió realizar la petición conforme dicho código interno, el cual, a su vez alude que es medido en razón a la calidad de información que manejan. Por lo cual, solicita que se deniegue la presente acción.

Así las cosas, tenemos que el derecho de petición se vulnera cuando las entidades o los particulares encargados de resolverlos desconocen los términos fijados para tal fin, por tal razón, con base en lo previsto en 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”*. Conforme a lo anterior, se tiene que la accionada, a través de sus órganos de dirección y control, contaba con **quince (15) días** para resolverle a la tutelante la petición impetrada; o informarle antes del vencimiento de dicho plazo la causa por la cual no era posible resolverle dentro del término fijado por la ley, señalándole a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En consecuencia, detallándose que en el presente caso la solicitud interpuesta ya superó los términos máximos estipulados anteriormente para que la accionada,

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

resolviera el deprecamiento de la aquí accionante, sin que se haya logrado probar por la accionada contestación alguna, se abrirá paso al amparo constitucional, para proteger el derecho fundamental de petición de la misma, ordenándose consecuentemente al representante legal o quien haga sus veces de EXPERIAN COLOMBIA S.A., para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se haga del presente proveído, si aún no lo ha hecho, proceda a resolver (positiva o negativamente) de fondo, clara, congruente y precisa la petición impetrada por la accionante, para el día 27/05/2021.

Así las cosas, la respuesta al último problema jurídico analizado, es positiva y, naturalmente, lo procedente será entrar a conceder parcialmente la solicitud de amparo imprecado.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER parcialmente el amparo de tutela promovido por NOHORA ALBA APARICIO CALDERON quien actúa como Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER – COOMULFONCE, en contra de EXPERIAN COLOMBIA S.A., para salvaguardar de esta forma exclusivamente el derecho fundamental de petición de la accionante.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de EXPERIAN COLOMBIA S.A., o quien haga sus veces, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación que se haga de la presente decisión, si aún no lo ha hecho, proceda a resolver (positiva o negativamente) de fondo, clara, congruente y precisa la

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RADICACION: 68001-40-03-003-2021-00417-00
ACCIONANTE: NOHORA ALBA APARICIO CALDERÓN, ciudadana colombiana en ejercicio identificado con Cédula de Ciudadanía No. 28.411.136 de Bucaramanga, Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER, sigla, COOMULFONCE, entidad del régimen solidario, identificada con Número de Identificación Tributario 900.123.215-1,
Correo electrónico: danielfiallo1508@hotmail.com contadora@alcaltda.co
ACCIONADO: EXPERIAN COLOMBIA S.A.
Correo: notificacionesjudiciales@experian.com
maria.rey@experian.com

petición impetrada por NOHORA ALBA APARICIO CALDERON quien actúa como Representante Legal de LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DEL FONCE SANTANDER – COOMULFONCE, para el día 27/05/2021.

TERCERO: NOTIFICAR esta providencia a las partes por el medio más expedito.

CUARTO: Si este fallo no fuere impugnado, **REMÍTASE** el asunto a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



EDGAR RODOLFO RIVERA AFANADOR
JUEZ

Firmado Por:

**EDGAR RODOLFO RIVERA AFANADOR
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA**

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:

d5038aa57294acb8a5fafc2115246ed3cb3f03cd41c4eddf3cc6c4ace83f2a1a

Documento generado en 16/07/2021 09:18:59 AM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**