

**Radicación No.** 110014003007-2021-00581-00

**Accionante:** DIANA PAOLA TORRES TORRES.

**Accionadas:** AVON COLOMBIA S.A.S.

**Vinculada:** DATACRÉDITO y CIFIN (TRANSUNION)

**ACCIÓN DE TUTELA**

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

Bogotá, D.C., dieciséis de julio de dos mil veintiuno.

**ASUNTO**

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por DIANA PAOLA TORRES TORRES contra de AVON COLOMBIA S.A.S. y como vinculada DATACRÉDITO y CIFIN (TRANSUNION).

**1. ANTECEDENTES**

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, en el mes de marzo de esta anualidad consultó las centrales de riesgo y encontró que un reporte negativo por parte de la entidad accionada, con número de obligación 091804866, la cual señala se encuentra al día y pago en su totalidad, y sin que hubiere sido notificada tal como lo dispone el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, lo que le afecta sus derechos fundamentales, motivo por el que el 7 de abril de esta anualidad elevó un derecho de petición ante AVON COLOMBIA S.A.S., solicitando la eliminación inmediata del reporte negativo ya que no hubo notificación previa, pero que, sin embargo, a la fecha no le ha dado contestación alguna, por lo que es clara la transgresión de sus garantías constitucionales, siendo motivos por los que, acude al presente

mecanismo constitucional, para que se ordene a la demandada a eliminar su historial negativo ya que no dio respuesta a su solicitud dentro de los términos legales.

### **SUJETOS DE ESTA ACCIÓN**

**Accionante:** DIANA PAOLA TORRES TORRES.

**Accionada:** AVON COLOMBIA S.A.S.

**Vinculada:** DATACRÉDITO y CIFI (TRANSUNION).

### **FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN**

Solicita la accionante el amparo de sus derechos fundamentales de petición, habeas data y debido proceso.

**RESPUESTA DE LA ACCIONADA:** Señala que la tutelante se incorporó como Representante Avon, a través de la suscripción del Contrato de Suministro del año 2012, en donde esta otorgó su autorización expresa a AVON COLOMBIA S.A.S., para efectuar reportes ante las diferentes centrales de riesgo, conforme el numeral 10° del dicho contrato, así mismo indicó que, en virtud de dicha relación comercial, la señora TORRES TORRES, adquirió la obligación No. 2091804866; que el 9 de julio de esta anualidad, vía correo electrónico procedió a darle respuesta al derecho de petición, indicándole que, ante la denuncia instaurada ante la Fiscalía por el delito de suplantación, procedieron a eliminarle cualquier reporte que tenga con AVON COLOMBIA S.A.S., pero que en todo caso, hasta no tener una orden por parte de dicha autoridad para el restablecimiento del derecho, no pueden castigar la cartera, ya que en caso de un delito de suplantación, no solo perjudica a la señora TORRES, sino que también a esa entidad; por lo que es evidente que, se encuentran superados los hechos que dieron lugar al presente amparo y se le respetaron los derechos fundamentales, por lo que debe declararse la improcedencia de la tutela.

### **RESPUESTAS DE LAS ENTIDADES VINCULADAS:**

**CIFIN (TRANSUNIÓN):** Dice que la entidad no tiene ninguna relación contractual entre la fuente y el titular de la información, además, que el operador de información no es garante del dato que es reportado en las fuentes y según los numerales 2 y 3 del artículo 8 de la Ley 1266 citada; que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, salvo que, sea solicitado por la fuente que, no es encargada de realizar el aviso previo al reporte, y que por otro lado, en el caso particular, revisada la información financiera del tutelante el día 8 de julio de esta anualidad a la hora de las “16:23:23”, frente a la entidad AVON COLOMBIA S.A.S., no se evidencia reporte negativo alguno, y que por ende no puede ser condenada, pues en el rol de operador no es responsable de los datos que, le son reportados por la fuente, de allí que solicita se le desvincule del presente trámite.

**DATA CRÉDITO EXPERIAN:** Indicó puntualmente frente al caso en particular que, el dato negativo objeto del reclamo no consta en el reporte financiero del accionante, como quiera que la historia de crédito expedida el 13 de julio de esta anualidad, no registra ninguna información respecto de obligaciones con AVON COLOMBIA S.A.S.; que, si bien la accionante manifiesta que, no le se notificó la comunicación previa al registro de la información, también lo es, que EXPERIAN COLOMBIA, no tiene responsabilidad alguna respecto de una eventual omisión por dicho aspecto, ya que, tal obligación está en cabeza de la fuente de información, no siendo entonces la encargada de darle solución a las peticiones presentadas por el actor ante la misma fuente y por ello es claro que, la tutela no puede prosperar contra esa entidad.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **ASPECTOS FORMALES**

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

### **ASPECTOS MATERIALES**

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos

fundamentales que, en la Norma Política de la Nación se consagran, cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

### **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, señala: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

Al respecto, es abundante la jurisprudencia constitucional en torno al contenido, el ejercicio y el alcance del derecho de petición y sobre su carácter de derecho constitucional fundamental. Una síntesis sobre la materia se encuentra en la sentencia T-1160 de 2001, en la cual la Corte consignó los siguientes criterios:

El artículo 23 de la Carta faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o ante las organizaciones privadas en los términos que señalen la ley, y, principalmente, *“a obtener pronta resolución”*. Consiste no solo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades y de los particulares cuando así lo determine la ley, sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada.

De conformidad con la doctrina constitucional en la materia, esa respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible, pues prolongar en exceso la decisión de la solicitud, implica una violación de la Constitución. En un fallo anterior, la Corte resumió las reglas básicas que rigen el derecho de petición, dentro de ellos los siguientes:

*“a. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no decide o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d. Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita (...)”*  
Sentencia C-792/06 M.P. RODRIGO ESCOBAR GIL.

Igualmente, la Ley 1755 de 2015 de 30 de junio de 2015, reguló este derecho al consagrar en su artículo 32 que, *“Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”.*

## **EL CASO CONCRETO**

En el caso concreto, tiénese que la accionante solicita la protección de su derecho fundamental de petición, habeas data y debido

proceso, pues que no obstante haber elevado solicitud ante la accionada, no ha recibido contestación de fondo al respecto, lo cual fue replicado por las entidades accionada y vinculadas en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, es lo cierto que, se radicó por la actora la citada petición ante la demandada, al correo electrónico *clientes.colombia@avon.com*, el cual, conforme se pudo verificar por el despacho, aparece publicado en el sitio web de AVON, petición en la que, además de solicitar la eliminación del reporte negativo, también requirió información y documentación del historial crediticio con esa entidad, así como de la gestión realizada respecto de la notificación previa al reporte; la que, por su parte y conforme se desprende de los anexos aportados al escrito de contestación manifestó que en virtud de lo peticionado se tiene que mediante comunicación del 9 de julio de 2021 dio respuesta a la petición, la que le fue remitida a la dirección electrónica reportada por esta, en donde además le adjuntó la copia del contrato de suministro.

Así entonces, en cuanto a la misiva remitida, se tiene que la accionada le indica a la peticionaria entre algunas cosas que, *“La denuncia no basta para que la compañía cancele la obligación a su nombre, es preciso que la Fiscalía General de la Nación realice un estudio grafológico y dactiloscópico sobre el contrato original, el cual enviaremos a dicha entidad directamente una vez nos lo requiera (la compañía únicamente envía el contrato original a la Fiscalía). Según lo anterior, la Compañía Avon Colombia S.A.S no puede cancelar la obligación que su nombre se refleja, sin que primero la Fiscalía no hubiese realizado este estudio, ya que esta es la entidad encargada de determinar si efectivamente usted sí es víctima o no de suplantación de identidad.”*, *“Una vez la fiscalía General de la Nación nos envíe el resultado de dicho estudio, el cual concluya que en efecto no fue usted quien firmó dicho contrato, es decir, que usted es víctima de Suplantación de Identidad, la Compañía Avon Colombia S.A.S procederá de inmediato a cancelarle la obligación que aparece a su nombre en la compañía. Hasta tanto la Fiscalía no nos dé dicha orden, no podremos cancelarle dicha obligación”* y *“En tercer lugar, la compañía Avon Colombia S.A.S ha decidido eliminar su reporte de centrales de riesgos, en virtud de la denuncia por usted interpuesta, en la cual se evidencia*

*que usted no se atribuye la obligación a su nombre y, por el contrario, la pone en discusión”.*

En este orden de ideas, tenemos que ciertamente se advierte la vulneración al derecho de petición alegado por la señora DIANA PAOLA TORRES TORRES, pues tal como se desprende de lo anteriormente dicho, nada se refirió frente a la información del historial crediticio de la tutelante con esa entidad, así como de lo atinente a la documentación que dé cuenta de la notificación previa al reporte efectuado en su momento, cuestión que por tanto abre paso al amparo deprecado, pues como bien lo tiene sentado la jurisprudencia constitucional, para que una respuesta pueda considerarse dentro de los parámetros contemplados en la Carta Política y en la ley, es menester no solo que sea formal, sino que realmente ofrezca una contestación de fondo, que resuelva de forma definitiva lo concretamente solicitado por el peticionario, lo que no ocurrió en este asunto.

En sentencia T-693 de 2005 la Corte Constitucional indicó sobre este punto: *“De allí que las autoridades deban ser diligentes en la tramitación de las solicitudes que ante ellas se eleven y no pueden olvidar que la respuesta, además de ser oportuna, no puede ser simplemente formal sino que debe resolver de fondo lo pedido... El interesado tiene derecho a que la entidad desarrolle una gestión eficiente y no está obligado a asumir las secuelas del desorden administrativo”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, y en aras de tomar las medidas del caso, se concederá el amparo invocado, ordenando a la entidad accionada para que, en el término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, dé respuesta de fondo y concreta al derecho de petición radicado por la accionante el 7 de abril de esta anualidad, teniendo en cuenta para ello lo expuesto en párrafos precedentes.

De otra parte, frente a los derechos de habeas dada y debido proceso, por el cual el actor solicitó se le eliminará el reporte negativo que se encuentra a su nombre, tenemos que, señalar que dicha petición ya fue satisfecha, toda vez que, al contestar el presente amparo la

entidad AVON COLOMBIA S.A.S., manifestó que, ante la denuncia efectuada por la tutelante por el presunto delito de suplantación, procedió a eliminar cualquier dato negativo ante las centrales de riesgo, lo cual, conforme a las respuestas dadas por CIFIN y DATACRÉDITO, no existe en la actualidad ningún reporte a nombre de la señora DIANA PAOLA TORRES, por lo cual sin lugar a dudas estamos frente a un hecho superado frente a tal particular, esto es, se cumplió con la finalidad de lo aquí pretendido, al no aparecer datos negativos en contra de la actora.

En cuanto a las entidades vinculadas, no se advierte por parte de estas, conducta alguna que pueda conllevar la vulneración de derechos fundamentales de la accionante, amén que incluso las centrales de riesgo antes mencionadas, comunicaron al despacho que, actualmente no existía reporte alguno a nombre de la actora por parte de la entidad aquí demandada, y por ende no emitirá pronunciamiento en su contra.

### **3. DECISION**

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil del Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **RESUELVE**

**PRIMERO: CONCEDER** la presente acción de tutela invocada por la señora DIANA PAOLA TORRES TORRES respecto del derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a AVON COLOMBIA S.A.S., que por conducto de su representante legal y/o por quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación del presente fallo, dé contestación puntual al derecho de petición remitido a esas dependencias el 7 de abril de 2021 por la accionante señora DIANA PAOLA TORRES TORRES, teniendo en cuenta para ello, lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia, **de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto**

**TERCERO: NEGAR** la acción de tutela invocada por la señora DIANA PAOLA TORRES TORRES, respecto a los demás derechos invocados, en virtud de lo dilucidado en la parte motiva de este fallo.

**CUARTO: COMUNÍQUESE** esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

**QUINTO: REMÍTASE** el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LOURDES MIRIAM BELTRÁN PEÑA**  
**JUEZ**