



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., veinticinco (25) de agosto de dos mil veintitrés (2023)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2023-01422-00
ACCIONANTE: CRISTOPHER CAMARGO RAMIREZ.
ACCIONADO: DIRECTV COLOMBIA LTDA.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **CRISTOPHER CAMARGO RAMIREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.112.521, presentó derecho de petición el día 23 de junio del presente año, ante **DIRECTV COLOMBIA LTDA** para tratar temas relacionados con el reporte ante centrales de riesgo en razón a un crédito presuntamente obtenido con la entidad, así como la documentación pertinente que así lo corrobore. No obstante, aseguró que no ha recibido respuesta alguna a su petición a pesar de superar el termino de ley.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA** atender la petición del día 23 de junio del año 2023 brindando una respuesta clara, precisa, congruente y de fondo con lo solicitado.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 16 de agosto de los corrientes, se ordenó la notificación a la accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA** a efectos de que ejerciera su derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó: *“...el demandante no aporta prueba de la radicación de la petición a los canales indicados y publicitados por Directv Colombia Ltda., toda vez que en nuestro sistema solo se tiene el registro del día 18 de mayo de 2023 vía llamada telefónica y el cliente informa que no ha contratado los servicios. Empero lo anterior, respecto a la petición que el accionante adjunta a su escrito de tutela, la Compañía no había tenido conocimiento de está y tampoco se pudo evidenciar soporte de la radicación remitida por el accionante. Ahora bien, Directv Colombia en aras de demostrar el compromiso con las solicitudes del usuario, procederemos a tramitar la PQRs, que se encuentra relacionada en el escrito de tutela. Empero lo anterior, reiteramos que la petición solo fue conocida por la Compañía en el momento del traslado de la demanda y si bien es cierto, se procederá a dar respuesta en termino establecido por la ley, la tutela no es el mecanismo idóneo para tramitar una PQR.*

¹ Folio 4

Precisado el anterior, comporta especial importancia comunicar al despacho que los suscriptores del servicio de telecomunicaciones deben dirigirse a los canales de atención activos para oportuna y eficaz interacción como lo prevé el artículo 2.1.2.2.6 de la resolución CRC 5050 de 2016 y el artículo 15 de la ley 1755 de 2015...”

La **SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES** informó que: “...es un organismo técnico, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, mediante el cual el Presidente de la República ejerce la inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la Ley en relación con otras personas jurídicas o naturales; sus funciones están enmarcadas en el Decreto 2155 de 1992 y la ley 222 de 1995 artículos 82 al 87. Del Decreto 2155 de 1992 debe mencionarse que eliminó el control concurrente sobre las sociedades, es decir, como lo señala en su artículo 2º sólo se ejercen las funciones de vigilancia y control de las sociedades mercantiles no sometidas a la vigilancia de otras superintendencias (...) Adicionalmente y para su conocimiento señor Juez, la Superintendencia de Sociedades resuelve peticiones de documentos e información de forma clara, concisa y personal; estas respuestas son acorde a las facultades conferidas en ejercicio de las atribuciones de inspección, vigilancia y control de las sociedades comerciales expresamente señaladas en la Ley 222 de 1995 y se circunscribe a hacer claridad en cuanto al texto de las normas o a lo contenido en nuestro Sistema de Información General de Sociedades SIGS, para lo cual armoniza las disposiciones en su conjunto de acuerdo al asunto que se trate. Es importante indicar que en la presente acción de tutela no hemos sido enunciados en el escrito del accionante, por tanto, no nos asiste controvertir los hechos mencionados en la acción de tutela de la referencia”.

A su turno, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** puntualizó: “... consultado el Sistema de Trámites de la Superintendencia de Industria y Comercio, se pudo establecer que, el señor CRISTOPHER CAMARGO RAMIREZ identificado con Cédula de Ciudadanía N° 1.019.112.521, presentó ante esta entidad, una reclamación por la presunta vulneración de su derecho de habeas data, por lo cual más adelante, esta Entidad se pronunciará al respecto (...) Por otro lado, analizando el escrito Constitucional es pertinente indicar que la protección invocada mediante la presente acción de tutela no cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva en lo que se refiere a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, toda vez que, las presuntas violaciones denunciadas en el escrito de tutela son ajenas al accionar de esta Entidad y van dirigidas a DIRECTV COL, CFIN [TRANSUNION] y DATACREDITO [EXPERIAN], por la presunta vulneración al derecho constitucional de Habeas Data, entre otros”.

Por su parte, **EXPERIAN COLOMBIA S.A - DATACRÉDITO**, indicó que, una vez revisada la historia crediticia del actor, expedida el 18 de agosto de 2023 registra: “..La obligación identificada con el número 125276416, reportada por DIRECTV COL, se encuentra registrada ante este operador de la información en estado abierta, vigente y como ESTÁ EN MORA. Por tanto, es cierto que la parte accionante registra una obligación abierta y vigente por DIRECTV COL (...) Es cierto por tanto que la accionante registra una obligación abierta y vigente con DIRECTV COL. Sin embargo, en el presente caso la información que aparece registrada en la historia de crédito, corresponde exactamente con la información reportada por la fuente. En este sentido, EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, en su calidad de operador neutral de datos, no tiene ninguna capacidad de conocer la veracidad de las afirmaciones de la parte accionante, pues esta entidad presta un servicio externo a las empresas que recogen información de sus clientes, es decir,

las fuentes. Los titulares de la información son clientes de la fuente, no del operador”.

Finalmente, **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** expuso que: “...informamos que al efectuar la consulta a la base de datos que administra CIFIN S.A.S (TransUnion®), el día 17 de agosto de 2023 a las 10:16:55, se encuentran los siguientes datos: Obligación No. 276416; Fecha de corte 31/07/2023; Fuente de la información DIRECTV COLOMBIA LTDA; Estado de la obligación EN MORA; Fecha inicio mora 10/09/2021; Fecha inicio mora continua 10/09/2021; Tiempo de mora 6 (Más de 180 días); Fecha Pago / Extinción No reporta ... De acuerdo con la anterior información, que es el reflejo de los datos reportados por la Fuente, se evidencia que la obligación se encuentra aún en mora y no han transcurrido aún más de 8 años desde la fecha en que la misma entró en mora para que opere la caducidad del dato negativo, por lo cual este Operador está impedido para proceder a eliminarlo como quiera que no está cumplido el requisito de Ley para que ello suceda. Ahora bien, las obligaciones pueden ser eliminadas de forma inmediata cuando un dato negativo lleve más de 8 años en mora continua para que opere la caducidad del dato negativo, cuando se cumpla con la totalidad del tiempo de permanencia y/o cuando la fuente de información lo modifique y/o elimine o por orden judicial”.

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, 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, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. 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.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el **23 de junio del año 2023**.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, “...ambos dependientes de la actividad del servidor

público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”².

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”³.

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.”

*“Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. **Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)**”*

“Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)”

² Cfr. Sentencia T-372/95

³ Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

“Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que **CRISTOPHER CAMARGO RAMIREZ**, presentó derecho de petición el día 23 de junio del presente año, ante **DIRECTV COLOMBIA LTDA** para tratar temas relacionados con el reporte ante centrales de riesgo en razón a un crédito presuntamente obtenido con la entidad, así como la documentación pertinente que así lo corrobore. No obstante, aseguró que no ha recibido respuesta alguna a su petición a pesar de superar el término de ley.

Conviene memorar que el derecho de petición de raigambre constitucional, entraña la facultad de radicar la solicitud respetuosa y obtener pronta resolución (art. 23 C.P.), sin que sea necesario invocarlo, porque se pueden presentar requerimientos -escritos o verbales- para procurar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la definición de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y acceder a copias de documentos, formular quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos (art. 13 L. 1755 de 2015).

Sin embargo, en todos los casos es indispensable que se compruebe la radicación de la petición ante la entidad exhortada, para intuir de ella si emitió o no una contestación que satisfaga su núcleo esencial; carga probatoria que recae en quien aduce el agravio por no encontrar una solución a lo anhelado.

Ahora bien, analizado el presente asunto, delantamente observa el Despacho que el petente manifestó, empero, no acreditó haber radicado su petición del 23 de junio del presente año ante la entidad accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA** y, nótese que, a pesar de ser requerido el promotor constitucional por parte de esta autoridad judicial mediante providencia del 16 de agosto de los corrientes, el mismo no dio cumplimiento a dicho requerimiento.

Aunado, se tiene que la accionada en el informe rendido en la presente acción constitucional, fue enfática en aseverar que no tuvo conocimiento de dicha petición pues no fue radicada en debida forma, lo cual impidió su respuesta, no obstante, expuso que le dará curso a la petición para brindarle respuesta en el término de ley.

En efecto, nótese que, con la presentación de la acción de tutela, no se allegó prueba de la radicación de la petición en debida forma y además tampoco se dio razón a donde se dirigió tal petición, conllevando entonces que dicho escrito adolezca de fecha de recibido y total claridad en su radicación para el correcto enteramiento de la accionada, para con ello, poder verificar el término de ley.

Razones suficientes por las que no es dable colegir la vulneración al derecho fundamental invocado, pues se itera que, al no acreditarse la radicación del escrito de petición en debida forma y por los canales autorizados para tal fin, no se cuenta

con una data exacta para el respectivo conteo del término otorgado por la ley para que la convocada emitiera su respuesta a la solicitud elevada.

Así las cosas, pese a que resulta claro que la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente que garantiza de manera efectiva la protección inmediata de los derechos fundamentales y que se caracteriza por su informalidad incluso en materia probatoria, no es posible que el juez de tutela pueda adoptar una decisión de fondo ante hechos que generen incertidumbre, sin que le sea viable verificar la vulneración o no del derecho fundamental amenazado.

Sobre este aspecto, la Corte Constitucional en la Sentencia T-153 de 2011, explicó: “[s]i bien la acción de tutela tiene como una de sus características la informalidad, el ‘juez tiene el deber de corroborar los hechos que dan cuenta de la violación de un derecho fundamental, para lo cual ha de ejercer las facultades que le permiten constatar la veracidad de las afirmaciones, cuando sea del caso’. Así, ha estimado esta Corte que: ‘un juez no puede conceder una tutela si en el respectivo proceso no existe prueba, al menos sumaria, de la violación concreta de un derecho fundamental, pues el objetivo de la acción constitucional es garantizar la efectividad de los derechos fundamentales, cuya trasgresión o amenaza opone la intervención del juez dentro de un procedimiento preferente y sumario’.

De acuerdo con lo anterior, advirtiéndole que el accionante ha incumplido con el deber de demostrar la vulneración concreta al derecho fundamental invocado, pues no acreditó que la petición fue radicada en debida forma, ni explicó al menos de manera sumaria quien recibió, fecha de recibido ni mensaje de datos al cual dirigió la solicitud, habrá que negarse el amparo constitucional deprecado, sin perjuicio que una vez cuente con ello pueda acudir a la administración de justicia para exponer sus pretensiones constitucionales.

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **CRISTOPHER CAMARGO RAMIREZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.019.112.521, a su derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiése. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:
Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgado 39 Pequeñas Causas Y Competencia Múltiple
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: **e352a879fdf8c9343056eb4ede0e7f0d2164018bb36bdb967f854adb978b30ab**

Documento generado en 25/08/2023 03:58:43 PM

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