

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DISTRITO JUDICIAL DE BUCARAMANGA
JUZGADO NOVENO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIÓN
DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA.

Bucaramanga, Siete (07), de Octubre, de dos mil veintidós (2022)

I. OBJETO DE DISCUSIÓN

Se decide en segunda instancia la acción de tutela instaurada por MELQUI ANDRÉS CASTELLANOS LAGUADO identificado con cedula de ciudadanía No 1.127.346.562; contra TIENDA AO vinculadas oficiosamente DATACREDITO EXPERIAN, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y CIFIN- TRANSUNION; por presunta vulneración a los derechos fundamentales protegidos por la Carta Magna: PETICION, DEBIDO PROCESO, HABEAS DATA.

II. ANTECEDENTES

El Juzgado Catorce Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga, al narrar los hechos materia de la presente acción constitucional, los sintetiza así:

Manifiesta el accionante que al intentar acceder a un crédito se entera que en las bases de información crediticia figura con reportes negativos por parte de la accionada; por lo que el día 05 de agosto radico derecho de petición en donde solicitaba copia del contrato para verificar su firma y autorización de reporte ante centrales y también copia de la notificación previa al reporte, de conformidad con el artículo 12 de la ley 1266 de 2.008, sin haber recibido alguna contestación.

Que el 06 de agosto se emite respuesta allegando unas presuntas notificaciones de 12-11-2015 y 12-12-2015; así mismo considera que no dieron aplicación al artículo 12 de la ley 1266 de 2008, pues allí indica: “...*En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información...*”.

I. SENTENCIA IMPUGNADA.

El Juzgado Catorce Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga, no concedió el amparo deprecado. Argumentando para ello:

El a quo aduce que se tiene que la entidad accionada, empresa TIENDA AO acreditó que contaba con autorización previa, conforme a lo contemplado en la CLAUSULA DECIMA del contrato suscrito entre las partes, el cual se incluyó como anexo en la respuesta al derecho de petición elevada por el señor CASTELLANOS LAGUADO,

demostrando también que realizó la notificación del vencimiento de la obligación adquirida, mediante notificación personal realizada el día 12 de noviembre de 2015 y 12 de diciembre de 2015, respetando así las formalidades procesales y la aplicación efectiva de dicha norma; razón por la cual posteriormente efectuó el reporte negativo, garantizándose así su derecho al debido proceso.

Que en lo que respecta al derecho fundamental de petición, se tiene que conforme a los lineamientos trazados por la Corte Constitucional, no se aprecia la vulneración al derecho fundamental de petición invocado por el accionante, como quiera que no se ha omitido dar respuesta por parte de la entidad accionada respecto de la petición elevada el día 05 de agosto de 2022, toda vez que se le dio respuesta oportuna, clara, concreta y de fondo al día siguiente, esto es el día 06 de agosto del año en curso, lo cual incluso es argumentado por la accionante en el escrito de tutela.

Refiere que se evidencia que mediante la suscripción del contrato celebrado el día 22 de julio de 2015 entre el señor Misael Antonio Castellanos Laguado y Melqui Andrés Castellanos Laguado como deudores y la empresa TIENDA AO, tanto el deudor principal, como el aquí accionante aceptaron con la firma del mismo el *“reporte, proceso, consulte, conserve, solicite y divulgue a bases de datos como la central de información del sector financiero CIFIN, Datacrédito, Procrédito y otras que manejen o administren bases de datos para los mismos de toda la información relativa a su comportamiento crediticio actual y pasado con LA EMPRESA... En consecuencia, el DEUDOR acepta que se conozca esta información necesaria para evaluar el riesgo crediticio en sus operaciones Acepta el DEUDOR que los plazos de permanencia de información en las bases de datos, su caducidad y su conservación en los registros históricos sean los establecidos en los reglamentos de las entidades administradoras de las bases de datos de conformidad con la ley estatutaria 1266 de 2008 y los pronunciamientos de las Cortes”*.

Establece la primera instancia que no se han vulnerado los derechos fundamentales invocados por la parte actora, pues de conformidad con el contenido del artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, se tiene que la empresa accionada acreditó dentro del correspondiente trámite constitucional que en efecto realizó la notificación del vencimiento de la obligación adquirida como codeudor, mediante comunicación del día el 12 de noviembre de 2015 y 12 de diciembre de 2015, notificadas al señor MELQUI ANDRÉS CASTELLANOS LAGUADO de forma personal, consignándose en constancia de ello su firma, respetando así las formalidades procesales y la aplicación efectiva de dicha norma, por lo que negó el amparo constitucional invocado por la parte actora.

II. FUNDAMENTOS IMPUGNACIÓN

El accionante impugna el fallo de primera instancia, manifiesta que se allegan unas presuntas notificaciones de 12-11-2.015 y 12-12-2.015, sin embargo no dieron aplicación al artículo 12 de la ley 1266 de 2.008, que indica: *“...En todo caso, las fuentes de información podrán efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de la fuente de la información...”*

Considera la vulneración a un debido proceso, hábeas data y la petición, pues no le manifestaron ni allegaron la constancia de la remisión a la dirección del domicilio, una guía de entrega de una mensajería certificada y autorizada.

Así mismo no comprobaron, qué como titular no estaba obligado a autorizar el tratamiento de datos, tal como lo ordena el artículo 6.1 del Decreto 1377 de 2013, no comprobaron ni informaron como la entidad le informó como titular de forma previa y explícita además de los requisitos generales, la autorización para la recolección de sus datos personales, tal como lo ordena el artículo 6.2 del Decreto 1377 de 2013.

No demostraron que política de tratamiento de datos maneja la entidad, de conformidad con el artículo 13 del decreto 1377 de 2013, ni demostraron, qué aviso de privacidad maneja la entidad, de conformidad con el artículo 15 del decreto 1377 de 2013.

III. CONSIDERACIONES

La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuyo propósito consiste en brindar a toda persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y en la certeza de que obtendrán oportuna resolución, a demandar la protección directa e inmediata del Estado, a objeto de que, en su caso, consideradas sus circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Derecho de petición

Caracterización del derecho de petición. El artículo 23 de la Constitución dispone que “[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.” Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”¹. De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

Formulación de la petición. En virtud del derecho de petición cualquier persona podrá dirigir

¹ Sentencia T-251 de 2009, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA). En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley². En tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso³.

Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas. En los artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴, se estipula que cualquier persona tiene el derecho de formular solicitudes

² Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015: “**DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: // 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. // Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (...)” Artículo 13: “**OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. // Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. // El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

³ En relación con el derecho de petición presentado ante jueces, la Sentencia C-951 de 2014 explicó: “En estos eventos, el alcance de este derecho encuentra limitaciones, por ello, se ha especificado que deben diferenciarse las peticiones que se formulan ante los jueces, las cuales serán de dos clases: (i) las referidas a actuaciones estrictamente judiciales, que por tales se encuentran reguladas en el procedimiento respectivo, debiéndose sujetar entonces la decisión a los términos y etapas procesales previstos para el efecto; y (ii) aquellas que por ser ajenas al contenido mismo de la *litis* e impulsos procesales, deben ser atendidas por la autoridad judicial en su condición, bajo las normas generales del derecho de petición que rigen la administración, esto es, el Código Contencioso Administrativo”. Por tanto, el juez tendrá que responder la petición de una persona que no verse sobre materias del proceso sometido a su competencia.”

⁴ “**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. // Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data. // **PARÁGRAFO 1o.** 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. // **PARÁGRAFO 2o.** Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas. // **PARÁGRAFO 3o.** 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. // **ARTÍCULO 33. DERECHO DE PETICIÓN DE LOS USUARIOS ANTE INSTITUCIONES PRIVADAS.** Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

ante entidades de orden privado sin importar si cuentan o no con personería jurídica⁵, cuando se trate de garantizar sus derechos fundamentales. En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen⁶. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.

En este orden de ideas, cabe distinguir entre, por una parte, el derecho de petición como manifestación del derecho fundamental contenido en la Constitución y, por otra, la obligación de atender las peticiones que presenten los usuarios en el marco de actividades reguladas, particularmente la prestación de servicios públicos.

Frente a este último, de acuerdo con la amplia libertad de configuración por parte del legislador en virtud del artículo 365 de la Constitución⁷, la Ley 142 de 1994⁸ fija normas relativas a la defensa de los usuarios o suscriptores –incluso aquellos potenciales⁹– del

⁵ Esta Corporación recogió los supuestos en los que es procedente la solicitud frente a particulares: “(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. // En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política. // (ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental; // (iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.” Sentencia T-451 de 2017, M.P. Carlos Bernal Pulido.

⁶ El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, fue declarado exequible condicionado en su aparte “*estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título*”, bajo el entendido que “al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares.” Sentencia C-951 de 2014, M.P. Martha Victoria SÁCHICA Méndez.

⁷ Artículo 365 de la Constitución: “**ARTICULO 365.** *Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. // Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.*” (Se subraya fuera del original)

⁸ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

⁹ De conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994, se definen de la siguiente manera los conceptos de usuario, suscriptor y suscriptor potencial: “**14.31. SUSCRIPTOR.** *Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.* // **14.32. SUSCRIPTOR POTENCIAL.** *Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.* // **14.33. USUARIO.** *Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.*” Se destaca que en la Sentencia C-513 de 2019, la Corte consideró que la regulación para el trámite de las reclamaciones ante empresas de servicios públicos domiciliarios puede variar dependiendo del tipo de servicio que se preste, como por ejemplo los domiciliarios y los de comunicaciones, dadas las diferencias de orden contractual entre los usuarios o suscriptores de cada uno de ellos.

contrato de prestación del servicio¹⁰. Para ello, todas las personas que presten servicios públicos domiciliarios deberán contar con una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, “la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”¹¹

En todo caso, por fuera del régimen de prestación de servicio (usuario-prestador) también cabe la formulación de peticiones. Frente a este escenario, el régimen aplicable dependerá de la naturaleza de las empresas de servicios públicos ante las que sean elevadas las solicitudes. Concretamente, cuando se trate de entidades oficiales o mixtas, las cuales hacen parte de la Rama Ejecutiva, dentro del sector descentralizado por servicios (art. 38 y 68 de la Ley 489 de 1998) y, por ende, ostentan la calidad de autoridades públicas, se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹². Por su parte, si el requerimiento de un no usuario se dirige a una empresa privada, se aplicarán las reglas relativas al derecho de petición para particulares en los términos ya descritos¹³.

Pronta resolución. Otro de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 dispone un término general de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para dar respuesta, salvo que la ley hubiera determinado plazos especiales para cierto tipo de actuaciones¹⁴. Esa misma disposición

¹⁰ Artículo 152 de la Ley 142 de 1994: “**ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO.** Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. // Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

¹¹ Artículo 153 de la Ley 142 de 1994: “Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. // Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. // Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”

¹² Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011: “**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. (...)”

¹³ Artículos 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011.

¹⁴ “**ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: // 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. // 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. // **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí

normativa se refiere a dos términos especiales aplicables a los requerimientos de documentos o información, y a las consultas formuladas a las autoridades relacionadas con orientación, consejo o punto de vista frente a materias a su cargo. Los primeros deberán ser resueltos en los 10 días hábiles siguientes a la recepción, mientras que los segundos dentro de los 30 días siguientes.

De incumplirse con cualquiera de estos plazos, la autoridad podrá ser objeto de sanciones disciplinarias. Por ello, el parágrafo del precitado artículo 14 del CPACA admite la posibilidad de ampliar el término para brindar una respuesta cuando por circunstancias particulares se haga imposible resolver el asunto en los plazos legales. De encontrarse en dicho escenario, se deberá comunicar al solicitante tal situación, e indicar el tiempo razonable en el que se dará respuesta –el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto por la ley–. Esta hipótesis es excepcional, esto es, solo cuando existan razones suficientes que justifiquen la imposibilidad de resolver los requerimientos en los plazos indicados en la ley.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con la solicitud de documentos o de información, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 establece un silencio administrativo positivo que opera cuando no se ha brindado respuesta dentro del término de 10 días hábiles que consagra la norma. En esos eventos, la autoridad debe proceder a la entrega de los documentos dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento del plazo.

Como ya se anunciaba, el plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad o el particular recibieron la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos. En otras palabras, los términos para contestar empiezan a correr a partir de que el peticionario manifiesta su requerimiento, (i) ya sea verbalmente en las oficinas o medios telefónicos, (ii) por escrito –utilizando medios electrónicos que funcionen como canales de comunicación entre las dos partes, o por medio impreso en las oficinas o direcciones de la entidad pública o privada–, o (iii) también por cualquier otro medio que resulte idóneo para la transferencia de datos.

Para el caso de las empresas de servicios públicos, como ya se anunciaba, las reglas varían dependiendo de si las peticiones y recursos son o no elevados por usuarios o suscriptores –incluso los potenciales– de las empresas de servicios públicos. Entonces, ante un marco del régimen de prestación del servicio (usuario-prestador), el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 determina una regla especial según la cual las peticiones, quejas y recursos deberán resolverse en un término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación. Cumplido dicho plazo, se configura el silencio administrativo positivo. Mientras que, cuando las solicitudes sean formuladas por no usuarios, se aplicarán las

señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

mencionadas reglas del CPACA.

Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, la Corte ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: *“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*¹⁵

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado¹⁶, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.¹⁷), dado que, por regla general, existe el *“deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”*¹⁸ Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente

¹⁵ Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

¹⁶ Desde sus inicios, esta Corporación diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: *“no se debe confundir el derecho de petición (...) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N).”* Sentencia T-242 de 1993, M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Véanse también, entre otras, las Sentencias T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

¹⁷ Artículo 74 de la Constitución Política: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”*

¹⁸ En relación con el alcance de este derecho fundamental, la Corte Constitucional ha observado que *“[l]a ley que limita el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer dicha reserva. En efecto, la Constitución en este sentido rechaza las normas genéricas o vagas que pueden terminar siendo una especie de habilitación general a las autoridades para mantener en secreto toda la información que discrecionalmente consideren adecuado. Para que esto no ocurra y no se invierta la regla general de la publicidad, la ley debe establecer con claridad y precisión el tipo de información que puede ser objeto de reserva, las condiciones en las cuales dicha reserva puede oponerse a los ciudadanos, las autoridades que pueden aplicarla y los sistemas de control que operan sobre las actuaciones que por tal razón permanecen reservadas.”* Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño, reiterada en la Sentencia C-274 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa. Lo anterior resulta de especial importancia, por ejemplo, en el caso de las víctimas, ya que el derecho de acceso a la información es *“una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.”* Cita es tomada de la Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño. Véanse, entre otras, las Sentencias C-274 de 2013, T-487 de 2017, C-007 de 2018 y C-067 de 2018.

consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.

En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario¹⁹.

Notificación de la decisión. Finalmente, para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es imperativo que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el CPACA²⁰. El deber de notificación de mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

El derecho fundamental al habeas data financiero

El núcleo esencial del derecho al habeas data consiste en el ejercicio efectivo por parte del titular de la información para conocer, actualizar y rectificar todos los datos que sobre éste figuren en cualquier base de datos o archivos.²¹ Específicamente, la garantía al habeas data financiero es definida como “(...) el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Debe advertirse que ésta es una clasificación teórica que no configura un derecho fundamental distinto, sino que simplemente es una modalidad de ejercicio del derecho fundamental, este sí autónomo y diferenciable, al *habeas data*”.²²

En resumen, el habeas data financiero no constituye un derecho fundamental autónomo de la garantía superior a la autodeterminación informática, sino más bien corresponde a una clasificación teórica de ésta. Su contenido está referido a la posibilidad que tienen las personas de (i) conocer, actualizar y rectificar la información acerca del comportamiento financiero y crediticio que figure en los bancos de datos, (ii) de carácter público o privado,

¹⁹ Véanse, entre otras, las Sentencias T-219 de 2001, T-1006 de 2001, T-229 de 2005 y T-396 de 2013. Cabe también hacer referencia al deber de información consagrado en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, de acuerdo con el cual las autoridades han de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, así como suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga. Dicha exigencia se da respecto de las normas que determinan la competencia de la entidad, las funciones de sus distintas dependencias y servicios que se prestan, procedimientos y trámites internos de la entidad, actos administrativos de carácter general, entre otras cosas.

²⁰ Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, sobre PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

²¹ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

²² *Ibidem*

(iii) cuya función es administrar dichos datos para medir el nivel de riesgo financiero del titular de la información.

Ahora, en cuanto al objeto de protección del derecho al habeas data financiero, en la sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010²³ se expuso que éste recaía sobre la información semiprivada, entendida como “(...) *aquel dato personal o impersonal que, al no pertenecer a la categoría de información pública, sí requiere de algún grado de limitación para su acceso, incorporación en base de datos y divulgación. A esa información solo puede accederse por orden judicial o administrativa y para los fines propios de sus funciones, o a través del cumplimiento de los principios de la administración de datos personales*²⁴. Ejemplo de estos datos son la información relacionada con el comportamiento financiero, comercial y crediticio de las personas (...)”.

Es decir, debe tenerse presente que la administración de los datos recae sobre aquella información considerada como semiprivada. En otras palabras, sobre aquella información que tiene relevancia pública en la medida en que dichos datos le permiten a las entidades financieras y a las personas que desarrollan una actividad mercantil, conocer el grado de cumplimiento crediticio y financiero de sus potenciales clientes. Lo anterior encuentra consonancia con los postulados constitucionales referidos a la estabilidad financiera, la confianza en el sistema de crédito y la protección del ahorro público administrado por las entidades bancarias y de crédito.²⁵

Por otra parte, el artículo 3° de la Ley 1266 de 2008 fijó algunas definiciones que contemplan, entre otras, a las partes, personas naturales o jurídicas, involucradas en el proceso de divulgación de la información crediticia o financiera, dentro de las que se encuentran el titular de la información²⁶, la fuente de información²⁷, el operador de la información²⁸, y el usuario²⁹.

²³ M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

²⁴ Sentencia C-1011 de 2008.”

²⁵ Ibídem

²⁶ Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.

²⁷ Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

²⁸ Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley. Por tanto el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente.

²⁹ El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información

Es importante resaltar que la *f fuente de información* puede suministrar el dato personal, siempre y cuando cuente con autorización previa legal o del titular, al operador de la información y deberá responder por la calidad de los datos que entrega.

Por su parte, el *operador de la información* está en la obligación de verificar que el dato personal que le envía la fuente es veraz y unívoco. Además, teniendo en cuenta que el operador es quien administra la base de datos tienen la responsabilidad junto a la *f fuente* de garantizar que la información sea completa, es decir, está prohibido el suministro de información incompleta, parcial o fraccionada.³⁰

Por último, existen dos requisitos que deben observarse para que proceda el reporte negativo, éstos son: *“(i) la veracidad y la certeza de la información; y, (ii) la necesidad de autorización expresa para el reporte del dato financiero negativo”*³¹³²

Frente al principio de veracidad y certeza de la información es pertinente recordar que el operador de los datos está en la obligación de verificar que la información que le suministra la fuente es cierta, actualizada, comprobable y comprensible, para proceder a emitir la novedad negativa, es decir, no puede reportar datos falsos, incompletos, parciales o fraccionados.³³ Acerca de la importancia de acreditar la veracidad de la información por parte de la fuente junto al operador de los datos so pena de poner en duda la existencia de la obligación, la Corte Constitucional ha referido que:

*“Han llegado a conocimiento de la Corte situaciones en las que se generó un reporte negativo con respecto a un deudor, pero éste controvierte la veracidad de la información reportada, bien porque desconoce que la obligación supuestamente insoluta haya nacido a la vida jurídica en la forma en que lo sostiene el acreedor, bien porque entiende que si bien la obligación existió, ya se ha extinguido por alguna circunstancia que no es aceptada por quien fuera el titular de dicho crédito. En tales casos la Corte ha considerado que no se cumple de manera satisfactoria el criterio de veracidad, por lo que no resulta procedente mantener el reporte, junto con sus efectos negativos, mientras no se dilucide con toda claridad si en efecto la obligación existe y se encuentra pendiente de pago en la forma en que lo entiende el acreedor”*³⁴

Lo anterior se traduce en que la fuente debe acreditar la existencia de la obligación con base en los respectivos soportes pues *“Sí no se demuestran o no se tienen los soportes, la obligación se concluye como inexistente o, en el mejor de los casos, se tornaría como una obligación natural ante la imposibilidad de obtener el recaudo forzoso”*³⁵

En desarrollo del segundo requisito, debe existir autorización expresa, previa, clara, escrita, concreta y libremente otorgada por el titular del dato³⁶, esto con el fin de permitirle ejercer

directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos.

³⁰ Corte Constitucional, sentencia C-1011 del 16 de octubre de 2008. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

³¹ Sentencia T-168 de 2010.

³² Corte Constitucional, sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

³³ Corte Constitucional, sentencia T-798 del 27 de septiembre de 2007. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

³⁴ Corte Constitucional, sentencia T-272 del 17 de abril de 2007. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

³⁵ Corte Constitucional, sentencia T-847 del 28 de octubre de 2010. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

³⁶ *Ibídem*.

efectivamente su garantía al habeas data, la cual se traduce en la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recopilado sobre él en las centrales de riesgo. De lo contrario, se vulneraría su derecho a la autodeterminación informática porque no tendría control sobre la información personal, financiera y crediticia que circularía respecto de él en las bases de datos públicas y privadas.

CASO CONCRETO.

En el caso que nos ocupa, tenemos que el señor Melqui Andrés Castellanos Laguado acudió ante el Juez Constitucional con el fin de solicitar la protección, entre otros, de su derecho fundamental al habeas data, debido proceso y de petición pues lo considera vulnerado por parte de TIENDA AO.

Refiere el accionante que se enteró que se encuentra reportado de forma negativa por parte de la entidad accionada, ante las centrales riesgo al intentar acceder a un crédito; por ello el día 05 de agosto radico derecho de petición ante está requiriéndole entre otros, que se le remitiera copia del contrato suscrito con la entidad, así como el cumplimiento de notificación previa al reporte de cuerdo a los artículos 12 de la ley 1266 de 2.008, 2 del Decreto 2952 de 2010, 1.3.6. de la resolución 76434 de 2.012 expedida por la Superintendencia de Industria y comercio. Frente a la cual recibió respuesta al día siguiente, considerando que esta no brindaba una respuesta de fondo y completa a sus solicitudes, arrimando presuntamente unas notificaciones de 12/11/2015 y 12/12/2015.

En sentencia de primera instancia se consideró que de acuerdo a las intervenciones y pruebas contenidas en el trámite tutelar, en respuesta remitida el día 06 de agosto, la entidad accionada da contestación al derecho de petición radicado allegando la autorización para consultar y reportar ante las centrales de riesgo, copia del contrato de compraventa mediante la utilización de un cupo de crédito rotativo "crediAO", resaltándose la cláusula décima, copia de la notificación previa realizada conforme el artículo 12 de la ley 1266 del 2008 y señalándole al actor que esta se realizó de forma personal y que se recibió la información con certeza y efectividad en la fecha indicada, hecho que se demuestra con la traza de la firma del accionante, la cual se evidencia en el recibido de la notificación previa y en relación al pagare (título valor) que reposa en los estrados judiciales, en razón al proceso ejecutivo que fue instaurado en contra de accionante y el titular de la obligación, por lo que era imposible enviarle copia del mismo, remitiendo en cuanto a la fecha exacta al reporte a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 1755 de 2015 numeral 5 sobre la reserva, e indicándole que el termino del reporte en el caso particular es inferior al plazo máximo; considerando que es precisamente estos aspectos (autorización, notificación previa y reporte) los que en el fondo originaron tanto el derecho de petición elevado como la presente acción constitucional.

También precisa que no se observa vulneración frente a los derechos al debido proceso y al habeas data, por cuanto los elementos arrimados observo que contaba con autorización

previa, conforme a lo contemplado en la CLAUSULA DECIMA del contrato suscrito entre las partes, el cual se incluyó como anexo en la respuesta al derecho de petición elevada por el señor CASTELLANOS LAGUADO, demostrando también que realizó la notificación del vencimiento de la obligación adquirida, mediante notificación personal realizada el día 12 de noviembre de 2015 y 12 de diciembre de 2015, respetando así las formalidades procesales y la aplicación efectiva de dicha norma

Frente a dicha disposición el accionante presenta impugnación, de su escrito de sustentación se puede deducir que argumenta que la contestación proferida por la entidad accionada no fue de fondo ni completa frente a las solicitudes expuestas en su derechos de petición, reseña que: i) no adjuntan la notificación previa al reporte, ii) no se comprobó que como titular no estaba obligado a autorizar el tratamiento de datos, tal como lo ordena el artículo 6.1 del Decreto 1377 de 2013, iii) no se comprobó ni informo que como titular de forma previa y explícita además de los requisitos generales, la autorización para la recolección de sus datos personales, iv) no se demostró que política de tratamiento de datos maneja la entidad, y v) no se demostró que aviso de privacidad maneja la entidad.

El derecho de petición es una garantía protegida constitucionalmente que lleva inmersos otros derechos, por lo tanto es indispensable que las entidades o autoridades a quien se dirige la solicitud cumpla respondiendo y que, además, esa respuesta cumplan con los requerimientos de oportunidad y que sea de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido.

El derecho de petición es un derecho de rango constitucional que supone para el Estado la obligación de responder de fondo las peticiones que se le formulen, pero no obliga a hacerlo en el sentido que quiera el interesado. Tampoco el derecho de petición significa que alguien pueda hacer una y otra vez la misma petición, y que la Administración esté obligada a contestar siempre, por el contrario, una vez producida la respuesta no hay obligación de repetirla indefinidamente.

La jurisprudencia constitucional es consistente en sostener que el derecho de petición no supone que la Administración deba acceder a lo pedido:

"Como en invariable jurisprudencia lo ha señalado esta Corte, el derecho de petición no consiste en un mecanismo para asegurar que la decisión administrativa acepte o reconozca materialmente lo que ante ella se impetra, es decir, no constituye un seguro para la prosperidad de las pretensiones correspondientes y, por tanto, no se configura la violación de aquél por el hecho de que la autoridad se abstenga de acceder a lo que se le pide." (Sentencia T-126/97, Corte Const.)

Casi una década después, la línea jurisprudencial se mantiene:

"26.- Puestas así las cosas, para la Sala Octava de Revisión es claro que no existió una vulneración al derecho fundamental de petición del ciudadano José Agustín Suárez Alba, puesto que, tal y como se manifestó en las consideraciones de esta providencia el derecho de petición cobija una respuesta de fondo pero no una resolución favorable de lo pedido. En tal sentido, la negativa de liquidar y pagar las prestaciones sociales del accionante como empleado público no

genera una vulneración del derecho de petición dado que, en todo caso, si hubo un pronunciamiento de fondo por parte de la Administración." (Sentencia T-456/08, Corte Const.)

Desde luego, tampoco el derecho de petición puede suponer que las cosas se resuelvan por fuera de los cauces normales:

"El derecho de petición tiene por finalidad hacer posible el acceso de las personas a la autoridad pública para que ésta, se vea precisada no solamente a tramitar sino a responder de manera oportuna las solicitudes elevadas por aquéllas en interés general o particular, pero no tiene sentido cuando la administración ha asumido de oficio una actuación que adelanta ciñéndose a los términos y requerimientos legales. En tales eventos las reglas aplicables para que se llegue a decidir sobre el fondo de lo solicitado son las que la ley ha establecido para el respectivo procedimiento, que obligan a los particulares involucrados tanto como a las dependencias oficiales correspondientes, de modo tal que -en la materia propia de la decisión final- no tiene lugar la interposición de peticiones encaminadas a que el punto objeto de la actuación administrativa se resuelva anticipadamente y por fuera del trámite normal." (Sentencia T-414/95, Corte Const.)

La Corte Constitucional referente al derecho de petición ha sostenido:

"A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

"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 resuelve 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.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.*³⁷.

*Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado*³⁸,

*Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional*³⁹.

En el caso sometido a estudio el reclamo presentado a través de la acción constitucional, radica en que no se había brindado una contestación completa y de fondo a derecho de petición radicado el día 22 de abril ante la empresa de telecomunicaciones CLARO COLOMBIA SA; como primer punto debe señalarse que el escrito de petición exponía sus pretensiones reseñadas en 32 puntos; aduce el señor Rueda Hernández que la comunicación de 19 de mayo no respondió la totalidad de estas.

Al respecto el accionante señala que no se le suministró copia del contrato suscrito ni la constancia de notificación previa a reporte, sin embargo, este Juzgado observa que en la comunicación de fecha 06 de agosto proferida por la entidad accionada, se avizora que se allega copia del contrato de compraventa mediante la utilización de un cupo de crédito rotativo “crediAO”, suscrita entre la accionada y el señor Misael Antonio Castellanos Laguado, siendo el accionante deudor solidario; también se le remite notificación previa, informándole que se le realizó conforme el artículo 12 de la ley 1266 del 2008, a la última dirección registrada en la fuente a la fecha del envío, adjuntando copia e indicándole que se realizaron las gestiones de notificación por personal propio de la empresa.

No obstante lo anterior y a la respuesta proferida por la entidad ELECTRO AO S.A.S., este Juzgado considera que la misma no fue completa frente a la totalidad de las pretensiones expuestas en el escrito de petición.

Es cierto que, como lo señala el a quo, algunos de los puntos que se exponen en la petición, son repetitivos y giraban en torno al mismo tema (AUTORIZACION, NOTIFICACIÓN PREVIA Y REPORTE); hubo otros puntos frente a los cuales no se suministró alguna manifestación, como son los relativos al tratamiento de datos personales y sensibles, así como la política de tratamiento de datos que maneja.

Por lo anterior este Juzgado considera que la respuesta provista por la accionada ELECTRO AO S.A.S, no fue completa frente a la totalidad de las pretensiones expuestas; por lo que se Concederá el amparo deprecado y de dispondrá que la entidad suministre en el término de 48 horas respuesta a la totalidad de las pretensiones expuestas en petición del 054 de agosto de 2022.

³⁷Ver Sentencia T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211-14, entre otras.

³⁸T-173 de 2013.

³⁹Sentencia T-332 de 2015.

En virtud de lo expuesto, el JUZGADO NOVENO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BUCARAMANGA SANTANDER, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley;

RESUELVE:

PRIMERO: REVOCAR el fallo de primera instancia de la acción de tutela calendarada el día 29 de agosto de 2022 proferida por el Juzgado Catorce Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías de Bucaramanga; en su lugar Conceder la protección a través de la acción de tutela incoada por MELQUI ANDRÉS CASTELLANOS LAGUADO identificado con cedula de ciudadanía No 1.127.346.562; contra TIENDA AO; conforme a lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: Ordenar a TIENDA AO, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes la notificación de la presente providencia, proceda a suministrar respuesta de fondo y completa a cada una de las pretensiones expuestas en derechos de petición radicado el 05 de agosto de 2022.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a las partes interesadas en este asunto, de acuerdo a lo indicado en el Decreto 2591 de 1.991.

Oportunamente se remitirá el expediente digital de la presente actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAIME ENRIQUE PUENTES TORRADO

Juez