



Barranquilla, veintitrés (23) de octubre de dos mil veinte (2020).

PROCESO: 08001-40-53-003-2020-00345-00.
ACCIONANTE: MILENA CECILIA SERRANO SERRANO.
ACCIONADO: SPRING STEP

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por la señora MILENA CECILIA SERRANO SERRANO, actuando en nombre propio, en contra de SPRING STEP, por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición y al debido proceso, garantizados en la Constitución Política de Colombia.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

La señora MILENA CECILIA SERRANO SERRANO, actuando en nombre propio, solicita que le tutele(n) el(s) derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición y al debido proceso, dada la violación a que ha(n) sido sometido(s) por cuenta de la sociedad accionada; y en consecuencia se ordene a SPRING STEP, a dar respuesta a su petición.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHOS

En el caso de la referencia la pretensión de la actora, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación.

- 1.2.1 Expresa que, fue víctima de una suplantación de identidad, por lo que realizó la respectiva denuncia desde el año 2013, por cuanto sacaron muchos productos a su nombre en diferentes almacenes, entidades bancarias y líneas telefónicas.
- 1.2.2 Comenta que, entidad por entidad ha realizado las gestiones tendientes a demostrar que no fue la persona que solicitó los servicios.
- 1.2.3 Relata que, uno de los almacenes en que solicitaron productos, fue en SPRING STEP, por lo que inmediatamente procedió a radicar derecho de petición, por cuanto la deuda ascendía a \$450.000.00, sin embargo le indicaron que la petición la debía hacer de manera verbal.
- 1.2.4 Establece que, realizó la petición de manera verbal y a la fecha no le han dado respuesta a su solicitud.

1.3 ACTUACION PROCESAL.

Por llenar los requisitos de Ley, esta Agencia Judicial, mediante auto calendado 13 de octubre de 2020, procedió a admitir la anterior acción de tutela en contra de SPRING STEP.

1.4 CONTESTACION DE SPRING STEP.

La presente acción de tutela fue puesta en conocimiento de la accionada, a quien se le requirió para que presentaran un informe sobre los hechos que la configuran y que son materia de análisis por parte de este juzgado, sin obtener respuesta alguna.

1.5. PRUEBAS DOCUMENTALES.



En el trámite de la acción de amparo se aportó como prueba documental relevantes:

- Copia derecho de petición.
- Pantallazo radicación de derecho de petición en el correo servicioalcliente@springstep.com.

1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA

Este Juzgado es competente, para conocer de la presente acción de tutela, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 86, de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991

2.1 EL PROBLEMA JURIDICO

Para decidir sobre el caso expuesto, corresponde al despacho analizar en esta oportunidad, si de acuerdo con los hechos narrados, la accionada vulneró el derecho fundamental de petición y al debido proceso, al no darle respuesta a la petición elevada por la accionante.

Así las cosas, para establecer si en efecto se produjo la vulneración de los derechos fundamentales alegados por el accionante, este Juzgado examinará los siguientes asuntos: i) Del derecho de petición. ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental. iv) Caso concreto.

(i) Del Derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.

En reciente Sentencia C-418 de 2017, el Tribunal de Cierre Constitucional, reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*



- 3) *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) *La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) *El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) *Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
- 7) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- 8) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- 9) *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Respeto del derecho de petición ante particulares, tenemos que la jurisprudencia ha reiterado que:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.”¹

(iii) Consideraciones sobre el caso concreto.

En el caso bajo estudio, encuentra el Despacho que, la anterior acción de tutela se predica por la presunta comisión antijurídica del derecho fundamental de petición y debido

¹ ST 487 de 2017.



proceso por parte SPRING STEP, de donde la accionante manifiesta que no se le ha dado respuesta a la petición incoada el 16 de marzo de 2020.

Pues bien, revisadas las pruebas allegadas se observa que efectivamente la accionante en fecha 16 de marzo de 2020, radicó derecho de petición al correo electrónico servicioalcliente@springstep.com, que aparece dispuesto en la página web de la accionada, a través de cual solicita:

“4. Que en cumplimiento de los principios de oportunidad, proporcionalidad y finalidad que amparan el ejercicio del derecho fundamental del Habeas Data.

5. Que se dé cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1266 de 2008 Habeas Data y sus Artículos 13 y/o 21, y siendo ajustado mi caso a lo expuesto en la Ley.

6. Me permito solicitar como consecuencia de lo anterior y en cumplimiento del principio de veracidad contenido en el artículo 4, literal A, de la Ley Estatutaria 1266 de 2008, el cual dice: Artículo 4°. Principios de la administración de datos. “a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;” y del principio de temporalidad de la misma Ley, en su inciso d.” b) Principio de temporalidad de la información. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;” C) “principio de interpretación integral de derechos constitucionales: la interpretación de la ley de HABEAS DATA, será bajo el amparo de los derechos constitucionales de habeas data, buen nombre honra, intimidad, derecho a la información.” d) “principio de seguridad: la información de las listas debe cumplir con medidas técnicas suficientes para garantizar que no sean alterados, extraviados o usados indebidamente.” e) “principio de favorecimiento a una actividad de interés público: la administración de información favorece una actividad de interés público como lo es la financiera pues promueve la democratización e implementación del crédito.”

7. Solicito se afirme, luego del correspondiente estudio de compatibilidad, que esta corresponde a una falsedad de documento privado, falsedad personal.

8. Se me haga la modificación de la obligación correspondiente que actualmente aparece en mi nombre por fraude.

9. Notificar a DATACREDITO y CIFIN o cualquier operador de datos y se proceda a rectificar y actualizar la información de mi dato negativo correspondiente.

10. Se sirvan actualizar y rectificar mi historial crediticio, indicando con claridad, no solo que no tengo obligaciones pendientes con su entidad, sino que no estoy en mora en mis obligaciones, esto en cumplimiento del Artículo 8°. Deberes de las fuentes de la información. En sus numerales 1,2 y 3 en especial el 3 que les obliga a rectificar mi información ante la central de riesgos. Y que así mismo sirva de soporte legal el Artículo 7°. Deberes de los operadores de los Bancos de Datos. En sus numerales 1,2 y 3.

11. Por lo que se evidencia que debe reconocerse de inmediato mi derecho constitucional al Habeas Data, en convexidad con los Artículos 5 “De los principios Fundamentales”, Artículo 13 “Derecho a la igualdad”, Artículo 21 “Derecho a la Honra”, Artículo 85 “Protección inmediata de Derechos fundamentales”, Artículo 333 y Artículo 334 inciso 2 “Del Régimen económico y la Hacienda pública” Constitución Política y el Artículo 17 vigilancia de los destinatarios de la ley “Función de vigilancia” numerales 1, 2,5 y 6 de la ley 1266 de 2008 ley Habeas Data.

12. De llegarse a Demostrar que se incurrió en Falsedad Personal y de Documento Privado, Solicito que se alleguen copias de todo el Historial que demuestra lo antes dicho a la correspondiente autoridad Policiva para que sea aclarado el Hecho en su



totalidad. 13. Se sirvan allegarme una copia del contrato firmado con la respectiva huella ya que ésta no corresponderá, ni será compatible con la mía. Mientras se aclara mi situación en particular se solicite al cambiar el estado de mi reporte de negativo a en Discusión al tenor del artículo 12 de la ley de habeas-data 1266 de 2008 “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 y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.”

De otro lado y, no obstante habersele puesto en conocimiento por parte del juzgado, la anterior acción de tutela a la entidad accionada, en el correo electrónico dispuesto para notificaciones judiciales, esto es servicioalcliente@springstep.com, este juzgado no encontró respuesta a los hechos denunciados por la actora, que en realidad desvirtuará las afirmaciones de esta, configurándose por consiguiente, la figura de Presunción de Veracidad de los hechos expuestos por la parte actora, de que trata el art. 20 del Decreto 2591 de 1991.

Pues bien, a partir de la jurisprudencia constitucional que ha desarrollado el núcleo y alcance del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se ha establecido que este tiene dos dimensiones fundamentales: la primera implica la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas, y la segunda comprende el derecho a tener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo a las peticiones presentadas.

De tal forma que, en aplicación de lo precedente, el Despacho colige que en el presente caso se evidencia la vulneración al derecho fundamental de petición y de obtención de información de la accionante; pues la petición fue recibida por la accionada y a la fecha no ha dado resolución de fondo a lo petitionado; lo que permite inferir que existió una negativa de dar respuesta de fondo, en especial por cuanto en el presente caso el derecho de petición, opera como un medio para garantizar el derecho a la administración de justicia y a la defensa de la actora.

En consecuencia, se amparará el derecho fundamental de petición invocado y se ordenará a SPRING STEP, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48), contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva de fondo la petición elevada en fecha 16 de marzo de 2020, por la señora MILENA CECILIA SERRANO SERRANO y a su vez haga entrega de los documentos solicitados, en la en las direcciones física y electrónica indicadas en el escrito por la peticionaria.

2. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL EN ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,



RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN, invocado por la señora MILENA CECILIA SERRANO SERRANO, actuando en nombre propio, en contra de SPRING STEP, conforme las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: CONCÉDASE el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la notificación del presente fallo, para que SPRING STEP, resuelva de fondo la petición elevada en fecha 16 de marzo de 2020, por la señora MILENA CECILIA SERRANO SERRANO y a su vez haga entrega de los documentos solicitados, en las direcciones física y electrónica indicadas en el escrito por el peticionario.

TERCERO: En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase en su oportunidad a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Líbrese telegrama u oficio a las partes, a fin de notificar la presente decisión, tal y como lo reclama el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Firmado Por:

**LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA**

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: **b190a8708d7c13eb1739b0e5f01cde73ee7fa053ca661e4697bbddf77b21d411**
Documento generado en 23/10/2020 04:45:47 p.m.

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