



## JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Manizales, Caldas, catorce (14) de abril de dos mil veintiuno (2021)

SENTENCIA: 54  
PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO CORREA MONTES  
ACCIONADO: CREDITOS ORBE S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00150-00

### OBJETO DE LA DECISIÓN E INTERVINIENTES

Se pronunciará el fallo que en derecho corresponda a la acción de tutela instaurada por CESAR AUGUSTO CORREA MONTES C.C. 10.285.784, contra CREDITOS ORBE S.A.

### ANTECEDENTES

#### HECHOS

Relató la parte actora que:

*"PRIMERO: el señor CESAR AUGUSTO CORREA MONTES el día veintisiete (27) de febrero del dos mil veintiuno (2021) mediante derecho de petición solicita ante CREDITOS ORBE S.A, lo siguiente:*

*- La extinción en centrales de riesgo informando el estado de la obligación No. 000850 sin fecha de permanencia.*

*- El envío de los certificados en donde aparezca actualizada su información financiera.*

*- Subsidiariamente que se otorgue el comprobante de la notificación previa de la que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.*

*SEGUNDO: el derecho de petición fue interpuesto de manera virtual por los canales electrónicos dispuestos por CREDITOS ORBE S.A para la radicación del cualquier tipo de solicitudes, quejas, reclamos o peticiones.*

*TERCERO: el derecho de petición al día de hoy no ha sido respondido por parte de CREDITOS ORBE S.A a pesar de haber superado el término de 15 días para brindar solución de fondo a la solicitud."*

#### PRETENSIONES

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO CORREA MONTES  
ACCIONADO: CREDITOS ORBE S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00150-00

Con base en los hechos relatados solicita:

*"PRIMERO: solicito señor juez, tutelar a favor de cesar augusto correa montes el derecho constitucional fundamental de petición, vulnerado por CREDITOS ORBE S.A*

*SEGUNDO: solicito señor juez, ordenar a CREDITOS ORBE S.A dar respuesta a la solicitud hecha, de manera clara, completa y de fondo según las exigencias normativas y jurisprudenciales."*

## CONTESTACIÓN DE LA PARTE ACCIONADA

CREDITOS ORBE S.A. informa que si bien es cierto lo indicado por el accionante, en cuanto a que el día 27 de febrero de 2021 se remitió derecho de petición por parte suya a la Compañía, es preciso indicar que el correo electrónico en el que se contenía dicho derecho de petición ingresó por error a la bandeja de SPAM de nuestro correo de notificaciones y no a la bandeja de entrada principal. Que en ese sentido, son ciertos los hechos manifestados por el accionante, en cuanto a que la petición no fue respondida conforme lo indican los preceptos constitucionales, pero ello se debió a un error involuntario de la Compañía y no a un acto malintencionado o tendiente a vulnerar los derechos fundamentales del accionante.

Que de conformidad con lo anteriormente expuesto, CRÉDITOS ORBE S.A.S se allana a las pretensiones de la acción de tutela, razón por la cual, adjunta respuesta de fondo a la petición incoada por el accionante, en los términos solicitados, dando lugar al cierre de la correspondiente acción de tutela por sustracción del objeto y hecho superado.

TRANSUNIÓN – CIFIN manifestó que como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien "recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios". En tal sentido, este operador tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que nuestra entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.

Agregó que informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 29 de marzo de 2021 a las 09:48:21, a nombre de CORREA MONTES CESAR AUGUSTO, CC 10.285.784 frente a las fuentes de información CREDITOS ORBE se evidencia lo siguiente:

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO CORREA MONTES  
ACCIONADO: CREDITOS ORBE S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00150-00

- Obligación No. 000850, con CREDITOS ORBE. Extinta y saldada luego de estar en mora, con fecha de exigibilidad el día 06/07/2018, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 06/07/2022.

#### GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

#### PROCEDENCIA:

La acción de tutela es un medio de defensa judicial de los derechos constitucionales fundamentales, establecido por el artículo 86 de la Carta Superior, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por las autoridades públicas o por los particulares, que ostenta una naturaleza eminentemente subsidiaria y residual, por lo que solamente procede cuando no existe otro mecanismo de protección judicial, o por evitar un perjuicio irremediable.

Tratándose del caso que nos ocupa es procedente adelantar su trámite por referirse a derechos como a la salud y a la vida en condiciones dignas, que tienen el carácter de fundamentales por así establecerse en la Constitución Política.

#### LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES:

La parte actora está legitimada en la causa por activa para procurar mediante este procedimiento la defensa y protección de sus derechos constitucionales fundamentales. Por su parte la accionada está habilitada en la causa como presunta responsable de la vulneración de los derechos alegados.

#### COMPETENCIA:

Los presupuestos capacidad para ser parte, competencia, petición en forma y capacidad procesal aparecen totalmente satisfechos, y como no se observa causal alguna de invalidación de todo o parte de lo actuado, el fallo que ha de producirse es de fondo. Las partes accionante y accionada están debidamente representadas, y/o tienen capacidad para ser partes (artículos 1º, 5º, 10 y 13 del Decreto 2591 de 1991); son personas y por tanto sujetos de derechos y

obligaciones, este sentenciador es competente para resolver la solicitud en primera instancia por mandato del artículo 37 ibídem en concordancia con el tercer inciso del numeral 1 del artículo 1° del Decreto 1382 de 2000; y la petición satisfizo las exigencias de los artículos 14 y 37 del Decreto 2591 de 1991.

## CONSIDERACIONES

Frente al derecho fundamental de petición en sentencia T-077 de 2018 la Corte Constitucional reiteró que:

*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, este Tribunal 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”.*

En relación con el derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

*(i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas. Al respecto, 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 la misma manera, se incluyen las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. También 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 estos eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, está en la obligación de brindar respuesta a las peticiones presentadas, siguiendo lo estipulado en el 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 privada. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 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*

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO CORREA MONTES  
ACCIONADO: CREDITOS ORBE S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00150-00

*subordinación o, (ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

De las manifestaciones hechas por los intervinientes en este trámite y de las pruebas que fueron arrimadas al expediente se desprende que, en efecto, la parte actora elevó solicitud ante la parte accionada mediante correo electrónico del 27/02/2021, los cuales tiene contratados con la accionada, según confirma la empresa demandada.

Es preciso aclarar que a través del decreto 491 de 2020 en el marco del Estado de Emergencia el Gobierno Nacional modificó el término para la respuesta a las peticiones así:

*"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:  
Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

*(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo."*

En tal sentido, el término para dar respuesta a la petición radicada el 27/02/2021 vencía el 29/03/2021, no obstante, la acción de tutela fue presentada el 24/03/2021, es decir antes del vencimiento del plazo legal con el que cuenta la autoridad o particular para emitir una respuesta. A pesar de ello, la entidad manifestó que por error involuntario a la solicitud no se le dio el trámite adecuado e indicó haber emitido la respuesta, que si bien fue favorable al actor y con la contestación de la tutela remitió anexa la respuesta a la petición, no aportó prueba de haberla notificado, por lo que no se verifica se haya notificado al solicitante en debida forma al correo electrónico indicado para ello en la petición.

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA  
ACCIONANTE: CESAR AUGUSTO CORREA MONTES  
ACCIONADO: CREDITOS ORBE S.A.  
RADICADO: 170014003002-2021-00150-00

En tal sentido, al contrastar el caso concreto con los presupuestos jurisprudenciales, la respuesta fue de fondo, pero es evidente que la única omisión por parte de CRÉDITOS ORBE S.A. es cumplir con el requisito de la debida notificación de su respuesta, pues no se puso en conocimiento del interesado, o por lo menos no obra prueba de ello y por ese motivo no hay lugar a declarar como hecho superado la acción constitucional dando lugar a tutelar el derecho invocado.

#### DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Manizales, Caldas, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

#### FALLA:

PRIMERO: TUTELAR a CESAR AUGUSTO CORREA MONTES C.C. 10.285.784 el derecho de petición vulnerado por CREDITOS ORBE S.A.

SEGUNDO: ORDENAR a CREDITOS ORBE S.A. a través de su representante legal o quien haga sus veces que en el término de dos (2) días contados a partir de la notificación de esta providencia, notifique en debida forma la respuesta a la petición radicada por CESAR AUGUSTO CORREA MONTES el 27/02/2021.

TERCERO: NOTIFICAR el contenido de ésta decisión a las partes indicándoles que contra la misma procede la impugnación, dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del fallo de tutela.

CUARTO: ORDENAR la remisión del expediente ante la Corte Constitucional para su eventual revisión, sino fuere objeto de impugnación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



LUIS FERNANDO GUTIÉRREZ GIRALDO

JUEZ