

SENTENCIA DE TUTELA No. 001
PRIMERA INSTANCIA

Referencia: ACCIÓN CONSTITUCIONAL DE TUTELA
Accionante: LUCELLY OROZCO CASTAÑO
Accionada: HENKEL COLOMBIA S.A
Radicación: 2020-00531-00

REPUBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO DÉCIMO CIVIL MINICIPAL

Manizales (Caldas) catorce (14) de enero del dos mil veintiuno (2021)

I. OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO.

Decidir sobre la acción de tutela instaurada por la señora LUCELLY OROZCO CASTAÑO contra HENKEL COLOMBIA S.A y donde fueron vinculados TRANSUNIÓN (CIFIN) Y DATACREDITO a fin de que se le amparen los derechos fundamentales "**DE PETICIÓN**".

II. IDENTIDAD DEL ACCIONANTE:

La señora LUCELLY OROZCO CASTAÑO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 25.125.996 recibe notificaciones en el correo electrónico tutelas.soluciones@gmail.com.

III. IDENTIDAD DEL ENTE ACCIONADO Y EL VINCULADO:

HENKEL COLOMBIA S.A recibe notificaciones en el correo electrónico atencionalconsumidor@henkel.com

CIFIN S.A.S –TRASUNION recibe notificaciones en el correo electrónico cifin_tutelas@trasunion.com

DATACREDITO-EXPERIAN COLOMBIA S.A recibe notificaciones en el correo electrónico director.juridico.tutela@gmail.com

IV. FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El accionante impetró esta acción constitucional a fin de que se le ampare su derecho fundamental "*de petición*", el cual afirma le está siendo vulnerado por el particular accionado, según los hechos que a renglón seguido se sintetizan:

1. La accionante manifiesta que el día veinticinco (25) de agosto del dos mil veinte (2020) mediante derecho de petición solicitó ante HENKEL COLOMBIA S.A, lo siguiente: - La constancia de la notificación del reporte en centrales de riesgo que HENKEL COLOMBIA S.A debió realizar en su momento respecto a la obligación 043315 y la extinción de la deuda en centrales de riesgo respecto a la obligación financiera número 043315 por omitir la notificación

del reporte en centrales de riesgo.

2. Que el derecho de petición fue interpuesto por los canales virtuales dispuestos por HENKEL COLOMBIA S.A, para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, el cual fue respondido el 18 de septiembre de 2020, donde afirmaron que la obligación 043315 fue actualizada en las centrales de riesgo y allegaron un supuesto comprobante de ello.
3. Refiere que a pesar de lo anterior, la obligación sigue con reporte negativo en centrales de riesgo.
4. Indica que tampoco dieron respuesta a la pretensión segunda del derecho de petición, donde se solicitaba que fuera entregada la constancia de la notificación que en su momento debió realizar HENKEL COLOMBIA S.A, previo al reporte negativo en centrales de riesgo.
5. Por todo lo anterior, solicita que HENKEL COLOMBIA S.A de una respuesta de manera clara, completa y de fondo a la petición.

Una vez se verificó que la presente acción se ajusta a los lineamientos generales exigidos, fue avocado su conocimiento, y se ordenó la notificación de la entidad accionada, quien no ejerció su derecho de defensa. No obstante las entidades vinculadas dieron respuesta en los siguientes términos:

CIFIN-TRASUNION: JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, actuando como APODERADO GENERAL de CIFIN S.A.S. (TransUnion) dando respuesta a la acción tuitiva, solicitó ser desvinculado de la presente acción toda vez que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 18 de diciembre de 2020 a las 08:12:32, a nombre OROZCO CASTAÑO LUCELLY con C.C 25.125.996 frente a las fuentes de información HENKEL COLOMBIANA se pudo observar que la Obligación No. 043315 reportada por HENKEL COLOMBIANA S.A, extinta y recuperada, luego de estar en mora, con un pago el día 01/07/2020, se encuentra cumpliendo permanencia hasta el 01/07/2024, ya que debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el artículo 2.2.2.28.3. del Decreto 1074 de 2015, normas que de manera expresa e imperativa regulan el tema de la permanencia de la información negativa.

Informó que como se pudo constatar en el reporte de información antes expuesto, la parte accionante deberá mantenerse reportada a fin de dar cumplimiento a la norma que regula el tema de la permanencia de la información por el incumplimiento de las obligaciones y la cual es de carácter imperativo para el Operador de Información.

Por lo anterior, considera que no se están vulnerando derechos fundamentales dentro del marco jurídico que regula el derecho de Habeas Data, toda vez que la información que reposa en la base de datos del Operador es alimentada conforme a la información suministrada por las fuentes y con base en la misma, se calcula la permanencia que se debe aplicar a la obligación contraída por el titular, dependiendo exclusivamente del hecho de su comportamiento de pago.

Manifestó que la H. Corte Constitucional declaró la constitucionalidad del referido artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, con la condición de que debía existir un criterio de graduación del término, de manera que sea respetado el derecho a la igualdad material de los titulares de la información, criterios que están definidos en la norma reglamentaria y en las instrucciones del organismo competente y que en el presente caso se han respetado.

De igual forma, refirió que de conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información y como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por su representada de manera unilateral.

Por todo lo anterior, solicita su desvinculación en la presente acción, pues no son los llamados a cumplir con lo solicitado en la acción de tutela.

DATA CREDITO-EXPERIAN COLOMBIA S.A- MARIA ALEJANDRA MONTEZUMA CHAVEZ, actuando en calidad de apoderada de EXPERIAN COLOMBIA S.A., contestó la acción de tutela manifestando que una vez revisada la base de datos se pudo establecer que la accionante NO REGISTRA NINGUNA información respecto de obligaciones adquiridas con HENKEL, pues la historia de crédito no muestra acreencias con dicha entidad.

Refiere que EXPERIAN COLOMBIA S.A. no tiene conocimiento del motivo por el cual HENKEL COLOMBIA S.A. no le ha dado respuesta de fondo a la petición presentada por la accionante y que debe recordarse que su representada, como operador de la información es ajeno al trámite y respuestas que esta entidad les da a sus clientes, además no conoce los pormenores de la relación comercial que hay o que hubo entre dicha entidad y el accionante.

Manifiesta que EXPERIAN COLOMBIA S.A. en su calidad de operador de información, solo se limita a permitir la circulación de la información financiera y crediticia de los titulares que se origina en las respectivas fuentes y cuya consulta facilita a los usuarios evaluar el riesgo crediticio asociado a sus clientes, además que su representada no tiene una relación comercial directa con los titulares, pues no les presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo.

Por lo anterior, solicita ser desvinculada de la presente acción de tutela, pues no es de su resorte responder el derecho de petición elevado por la accionante.

V. GENERALIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Procedencia

La Constitución Política de 1991 en su artículo 86 dispuso como mecanismo Institucional la Acción de Tutela, la cual fue reglamentada por el legislador mediante los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, estableciendo, entre otros derechos, que toda persona puede solicitar ante la autoridad competente la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, en los casos establecidos en la ley, entendiéndose incluidos los consagrados como derechos de los menores y los derechos humanos reconocidos en los tratados internacionales y acogidos por la Ley Colombiana.

Pese a lo anterior, este mecanismo constitucional no se predica como un nuevo arbitrio procesal, de jerarquía extraordinaria, ni de preferente escogencia por quien la invoque, pues no puede ser convertida en un instrumento paralelo a las vías de protección fijadas en la ley. Por su esencia y fundamento la Acción de Tutela es prevalente y tiene la fisonomía característica de solución o cura para la efectividad en la protección de un derecho constitucional, considerada excepcional porque únicamente es procedente ante la evidencia cierta de una restricción arbitraria de

las libertades reconocidas por la Constitución o bien de la existencia de una amenaza inminente y grave de que en el futuro esa restricción se producirá de no mediar la tutela.

Se trata entonces, de un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces de la República, cuya justificación y propósito consisten en brindar a la persona la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos de índole formal, con la certeza de que obtendrá oportuna resolución a la protección directa e inmediata por parte del Estado de sus derechos fundamentales, en un caso en particular, consideradas las circunstancias específicas en que se encuentre y en las que se produjo la amenaza o vulneración, y a falta de otros medios, buscando que se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebrantos o amenazas a tales derechos. De esta manera se logra cumplir uno de los fines esenciales del Estado (C.P. Art. 2º.) consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Magna.

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. Por su parte, la accionada y vinculadas son entidades privadas y están legitimadas en la causa por pasiva en este procedimiento.

Competencia

Este despacho tiene la competencia para tramitar y fallar la acción incoada, en virtud de lo dispuesto por el Decreto 2591 de 1991 en el cual se asigna su conocimiento a todos los Jueces de la República sin determinar competencia territorial de manera exclusiva, salvo el lugar donde ocurre la vulneración del Derecho. Es pues el Decreto 1983 de 2017 que asigna a los Jueces con categoría municipal el reparto de las tutelas dirigidas contra entidades privadas.

Pruebas obrantes en el expediente.

- A la acción de tutela se anexaron: copia Derecho de petición allegado a la accionada, copia del soporte de envío de derecho de petición, copia de respuesta del derecho de petición, fotocopia de cédula de ciudadanía del accionante y copia de consulta en Centrales de riesgo donde se evidencia la existencia del reporte negativo.
- Con la contestación, DATACREDITO-EXPERIAN aportó poder otorgado, folleto con información de la entidad y documento con información para notificación de las acciones constitucionales.

VI. PROBLEMA JURÍDICO

El problema planteado consiste en determinar si la entidad accionada vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante LUCELLY OROZCO CASTAÑO al no DARLE RESPUESTA DE FONDO Y DE MANERA CLARA AL DERECHO DE PETICION ELEVADO el día 25 de agosto de 2020.

VII. CONSIDERACIONES

Liminalmente se impone hacer referencia a que una vez revisadas las presentes actuaciones se observa que la entidad HENKEL COLOMBIA S.A, dejó fenecer en

silencio el término legal concedido por esta instancia, para rendir el informe correspondiente, por consiguiente, se tendrán por probados por confesión los hechos que sustentan la presente acción, al operar la presunción de veracidad reglada por el artículo 20 del Decreto 2591 del 1991. Dicha disposición reza:

"ARTICULO 20. Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa."

1. Del derecho de petición.

Debiendo analizar desde el punto de vista constitucional y legal, y acudiendo al criterio de interpretación sistemático (que busca el enlace de todas las instituciones y reglas jurídicas dentro de una magna unidad); cual ha sido el trato dado al DERECHO DE PETICIÓN. Miremos:

Respecto al derecho de petición, la Constitución Política de Colombia lo consagra como un derecho fundamental, derecho instituido en el artículo 23, que reza:

"...Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

Dicho derecho igualmente se encuentra desarrollado por precisos mandatos legales, es así como la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, que sustituye el Título II del derecho de petición, Capítulo I y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo artículos 13 al 33), desarrolla en forma armónica dicho derecho; consagrando las diversas clases de peticiones que pueden ser ejercidas, la forma de su presentación, los asuntos que pueden comprender, el trámite que debe observarse, los términos para dar respuesta, la forma de notificación de las decisiones, los efectos de las mismas y la responsabilidad por la desatención al derecho ejercitado.

Acerca del carácter fundamental de este derecho, tenemos que la Corte Constitucional en numerosas oportunidades, se ha pronunciado de manera positiva en cuanto al derecho de petición como uno de aquellos derechos que por sus connotaciones y repercusiones, debe ser catalogado y tratado como fundamental, por ende, amparable bajo la figura de la acción de tutela.

El máximo tribunal de lo constitucional, ha establecido el conjunto de características de la respuesta al derecho de petición, identificando la oportunidad, la pertinencia de la respuesta, y la comunicación de la misma al petente, como dispositivos inherentes y esenciales a éste. Es así como sintetizó las propiedades de este derecho en sentencia T-377 de 2000 de la siguiente manera:

"...4. En relación con el derecho de petición, la amplia jurisprudencia de la Corte Constitucional ha establecido estos parámetros:

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. Sino 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 (...).". (Negrillas Aparte).

Teniendo como punto de partida la anterior definición, lo consagrado por la Constitución Política y las diversas clases de peticiones contenidas en la Ley 1755 de 2015, se hace necesario determinar qué clase de petición es la presentada en este asunto; para el efecto vale la pena traer a colación la norma ya referida, la cual establece en su artículo 32 que:

"...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.

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".*

2. CASO CONCRETO

2.1 Lo planteado por la parte accionante.

Manifiesta la accionante que se le vulneran los derechos fundamentales de petición, por parte HENKEL COLOMBIA S.A de al no DARLE RESPUESTA DE FONDO Y

DE MANERA CLARA AL DERECHO DE PETICION ELEVADO el día 25 de agosto de 2020.

2.2 De lo probado se tiene

Se desprende del acervo probatorio adosado al expediente que efectivamente el accionante elevó derecho de petición el día el 25 de agosto de 2020 ante la entidad HENKEL COLOMBIA S.A en el que solicitó que las obligación financiera número 043315 fuera informada a centrales de riesgo como OBLIGACIONES EXTINGUIDAS, por parte de la entidad HENKEL COLOMBIA S.A y que fuera entregada constancia de la notificación que debió realizar HENKEL COLOMBIA S.A., previo a la ejecución del reporte negativo, del que trata el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

También se evidencia en el cartulario que la empresa HENKEL COLOMBIA S.A efectivamente dio respuesta mediante correo electrónico de fecha 18 de septiembre de 2020 a la accionada, pero que sin duda puede observarse que dicha respuesta es incompleta y nada concreta a lo solicitado por la petente.

De igual forma se pudo establecer que las entidades vinculadas como CFIN S.A.S –TRASUNION Y DATACREDITO-EXPERIAN COLOMBIA S.A no son las llamadas a dar respuesta a lo pretendido por la accionante, en tanto su calidad solo es de operador de información que es reportada por las fuentes, lo que sin duda no tienen injerencia en los reportes negativos o positivos que le son reportados por las fuentes, por lo que se desvincularán de la presente acción tuitiva.

Por ello, sin más consideraciones y toda vez que la entidad accionada no dio respuesta al requerimiento efectuado por el despacho y en observancia a la respuesta incompleta otorgada el día 18 de septiembre de 2020, se tutelaré el derecho invocado por la señora LUCELLY OROZCO CASTAÑO y, en consecuencia, se ordenará a la empresa HENKEL COLOMBIA S.A que en un lapso no mayor de 48 horas contados a partir de la notificación de la presente sentencia, si aún no lo ha hecho, de una respuesta **de fondo y completa** a la accionante a la solicitud presentada el 25 de agosto de 2020, debiéndose corroborar que la misma sea entregada en la dirección del correo electrónico autorizada, esto es: tutelas.soluciones@gmail.com, correo que fue allegado con el escrito de tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DÉCIMO MUNICIPAL DE MANIZALES (CALDAS)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por la señora LUCELLY OROZCO CASTAÑO identificada con C.C. 25.125.996 y en contra del HENKEL COLOMBIA S.A de acuerdo con las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a HENKEL COLOMBIA S.A S, que en un lapso no mayor a 48 horas, dé una respuesta de fondo y completa al accionante a la solicitud presentada el 25 de agosto de 2020, debiéndose corroborar que la misma sea entregada en la dirección del correo electrónico autorizada, esto es: tutelas.soluciones@gmail.com, correo que fue allegado con el escrito de tutela.

TERCERO: DESVINCULAR a las entidades CIFI S.A.S –TRASUNION Y DATACREDITO-EXPERIAN COLOMBIA S.A por no ser las llamadas a cumplir con lo solicitado por la parte actora.

CUARTO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz, con la advertencia de que podrá ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

QUINTO: ENVIAR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnado.

NOTIFÍQUESE

DIANA MARIA LÓPEZ AGUIRRE
JUEZA



Firmado Por:

DIANA MARIA LOPEZ AGUIRRE
JUEZ

JUEZ - JUZGADO 010 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE MANIZALES-CALDAS

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: **0882e901f335548c77c095369750e18429ec72d57a980550d0128dc6056a80**

Documento generado en 14/01/2021 02:34:53 p.m.