



San Andrés, Isla, Veinticinco (25) de Agosto de Dos Mil Veintiuno (2021)

RADICACIÓN: 88-001-4003-002-2021-00200-00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS
TUTELADO: AVON COLOMBIA

SENTENCIA No. 0079-021

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS actuando en nombre propio en contra de AVON COLOMBIA.

2. ANTECEDENTES

La señora SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que, el día 15 de julio de 2021 dado que fue víctima del delito de suplantación personal, por lo que instauró un derecho de petición en el cual solicito a la empresa AVON COLOMBIA los documentos pertinentes a la obligación, con el fin de aportarlos al expediente de la denuncia y con el fin de verificar el correcto manejo de sus datos, que al ser víctima de un delito iban a estar mal manejados.

Sostiene que en el escrito del derecho de petición manifestó los siguientes hechos:

“1. El día 13/07/2021 al registrarme e iniciar sección en “Mi DataCredito” se encuentra que esta reportada por su entidad ante las centrales de riesgo por una mora de 120 días en una obligación por \$ 212.000 mil pesos, obligación que nunca contraí con ustedes.

2. Al enterarme que había sido víctima de la comisión de un delito el día 14/07/2021 interpongo una denuncia ante la fiscalía general de la nación por el delito de FALSEDAD PERSONAL. Aunado a ellos anexé Copia de la denuncia y copia de mi cedula de ciudadanía”.

A la fecha la empresa AVON COLOMBIA no ha respondido su derecho de petición, es menester aclarar que la empresa se notificó del recibido del derecho de petición.

2. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la señora SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS actuando en nombre propio solicita:

- a. Que se tutelen los derechos fundamentales de petición.

- b. Que se ordene a AVON COLOMBIA, responda de fondo la petición de la accionante.
- c. Que se ordene a la empresa antes mencionada a eliminar su reporte en las centrales de riesgo por el mal manejo de sus datos personales.

3. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 00287-021 de fecha Doce (10) de agosto de dos mil veintiuno (2021), se admitió la presente acción de tutela, donde se ordenó comunicarle a AVON COLOMBIA S.A.S., con el fin de que contestaran la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, de la presente acción.

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

Vencido el termino de traslado, se observa que AVON COLOMBIA S.A.S., contestó la presente acción de tutela manifestando que la señora SHELLYANN DE ARMAS DE AVILA se incorporó como Representante Avon, a través de la suscripción del Contrato de Compraventa del año 2020. Así mismo, a través de la suscripción del Contrato de Compraventa, la accionante otorgó su autorización expresa a AVON COLOMBIA S.A.S., para efectuar reportes ante las diferentes centrales de riesgo, específicamente a través del numeral 11° del Contrato.

Sostiene que en virtud de la relación comercial entre su representada y la accionante, la señora SHELLYANN DE ARMAS DE AVILA adquirió la obligación N°2123624704, la cual se muestra a continuación con AVON COLOMBIA S.A.S.

Indica que el día 17 de agosto de 2021, se le envió a la accionante, a la dirección de correo dataenterprise1@gmail.com, tal y como lo indicó en la tutela, respuesta a la denuncia instaurada ante la Fiscalía por suplantación y se le explica que se elimina de cualquier reporte que tenga con AVON COLOMBIA S.A.S., pero hasta no tener por parte de Fiscalía una orden de restablecimiento del derecho no podemos proceder a castigar la cartera, ya que el delito de suplantación de identidad no solo está perjudicando la señora LORENA ALEXANDRA GUZMÁN RIAÑO, sino también a AVON COLOMBIA S.A.S.

Expresa que no ha vulnerado los derechos de HABEAS DATA, PETICIÓN, BUEN NOMBRE, INTIMIDAD Y HONRA indicados en el Acción de Tutela por la accionante, sino que por el contrario siempre dio cumplimiento a los preceptos de la Ley 1266 de 2008 y en especial el procedimiento de que trata el artículo 12 de la norma en mención, justamente para preservarlo. De tal forma que, no habría lugar a retirar el reporte ante las centrales de riesgo, ya que efectuado el pago el reporte deberá permanecer de acuerdo con lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y en el Decreto 1074 de 2015, término en el cual AVON COLOMBIA S.A.S. no tiene injerencia alguna.

Solicita declarar el acaecimiento de la figura de hecho superado respecto del DERECHO DE PETICIÓN, y negar la tutela toda vez que se encuentran superados los hechos que dieron origen a la misma y se respetó el derecho de HABEAS DATA, BUEN NOMBRE, INTIMIDAD Y HONRA. En consecuencia, de lo anterior se ordene el archivo del expediente.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, éste Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(…) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”. Lo anterior por ser la tutelada una empresa privada.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el

trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra una entidad que prestan el servicio público de control poblacional por tanto es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si AVON COLOMBIA S.A.S., amenaza y/o vulnera o no el derecho fundamental de petición de la SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS, al no haber resuelto su solicitud del 15 de julio de 2021.

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“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”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos

mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

- “(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; 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.*

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en

los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.5. CASO CONCRETO

Encuentra el Despacho que de acuerdo con lo manifestado por la señora SHELLYANN DE AVILA DE ARMAS, actualmente cursa ante AVON COLOMBIA S.A.S., una solicitud puesto que fue reportada en centrales de riesgos por parte de la accionada.

Indica que AVON COLOMBIA S.A.S., no ha resuelto su solicitud, razón por la cual considera vulnerado su derecho fundamental al de petición.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado 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.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la respuesta de fondo deber ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte

que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado 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.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa y se evidencia que la accionada solo ha dado respuesta de fondo ninguno de los tres puntos que solicito el actor.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada contestó la presente acción constitucional, manifestando que la señora SHELLYANN DE ARMAS DE AVILA se incorporó como Representante Avon, a través de la suscripción del Contrato de Compraventa del año 2020. Así mismo, a través de la suscripción del Contrato de Compraventa, la accionante otorgó su autorización expresa a AVON COLOMBIA S.A.S., para efectuar reportes ante las diferentes centrales de riesgo, específicamente a través del numeral 11° del Contrato.

Asimismo, se evidencia que AVON COLOMBIA, contestó el derecho de petición objeto de la presente acción, indicando que eliminaron el reporte negativo de centrales de riesgo, pero que la deuda seguiría vigente hasta tanto se hiciera la respectiva investigación en la Fiscalía General de la Nación, y declaren que en efecto existió una suplantación personal en el presente asunto.

Así las cosas, podría no hablarse en el caso concreto de una vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que, se entiende resuelta su solicitud y queda en cabeza del accionante demostrar que en efecto se trató de una suplantación.

En ese sentido, es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que *“toda 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.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional¹, 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

¹ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

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.

En ese sentido, no podría hablarse en este momento de vulneración al derecho fundamental alguno; razón por la cual nos encontramos frente a una carencia actual de objeto por hecho superado.

Frente al hecho superado en las acciones de tutela, la H. Corte Constitucional en Sentencia T- 358 de 2014 ha manifestado que:

La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria.

En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.

La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela.

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.

Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

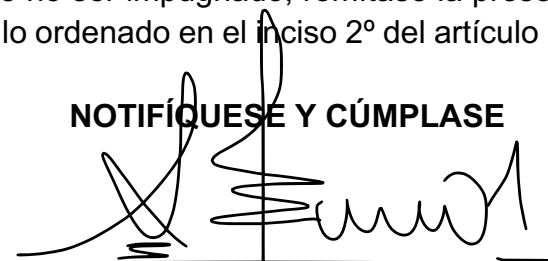
PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: La presente decisión es susceptible de impugnación.

CUARTO: En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA