

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO VEINTIUNO (21) CIVIL MUNICIPAL  
Bogotá D.C. noviembre cinco (05) de Dos Mil Veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No.: 11 001 40 03 021 2020 00674 00  
ACCIONANTE: DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN  
ACCIONADO: SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP

Resuelve el Despacho la presente acción constitucional de tutela instaurada por **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** contra **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y sus Decretos Reglamentarios 2591 de 1991 y 306 de 1992.

## ANTECEDENTES

## 1.- HECHOS

**DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN**, interpuso acción de tutela con el fin de que le fuera protegido su derecho fundamental constitucional de **Petición**, el cual considera vulnerado por **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**.

Como sustento de su inconformidad, la Accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** manifiesta que el 17 de septiembre de 2020 radicó por medio de correo electrónico un derecho fundamental de petición, el cual se radicó bajo el número 793039118, el cual informó la accionada que sería respondido dentro de los quince días siguientes.

Afirmó la accionante, que la finalidad de la petición que formuló se centra en cinco puntos, pero a pesar de haber vencido el término legal para responder el derecho de petición, aún no se había recibido una respuesta a la petición formulada.

## 2.- PRETENSIONES

Solicita la accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** que, ante la vulneración de su Derecho Fundamental de **Petición**, por parte de la accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, se le ordene a la accionada que conteste de fondo y de forma seria y concreta los cinco puntos contenidos en el escrito del Derecho de Petición.

## 3.- RELACIÓN DE PRUEBAS

La accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** anexó como pruebas de especial trascendencia, las siguientes:

- Copia del escrito del derecho de petición del 17 de septiembre de 2020
- Constancia de envío del derecho de petición

- Constancia del radicado del derecho de petición

Se tendrán como pruebas, las anteriormente relacionadas al igual que las documentales aportadas por la entidad accionada y en especial, la carta de respuesta que dicha entidad le brindó a la accionante **VARGAS MALAGÓN**, el 23 de octubre de 2020 (PQR-793039118), al derecho de petición por ella interpuesto.

#### 4.- TRÁMITE PROCESAL

Mediante auto de fecha veintitrés (23) de Octubre del año en curso, se admitió para su trámite la presente acción constitucional y se ordenó notificar a las partes, solicitándole a la accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, que dentro del término de dos (2) días se pronunciara sobre los hechos y peticiones de que trata el escrito de tutela.

Igualmente se dispuso la vinculación de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO)**, a **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** y a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, a quienes se les concedió, el término de dos (2) días para que se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones de la presente acción.

#### 5.- PRONUNCIAMIENTO DE LA ACCIONADA Y VINCULADAS

##### 5.1. SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP

De manera oportuna la Accionada por intermedio de su apoderado general, manifestó que esa sociedad adquirió de BANCO FALABELLA S.A., una serie de obligaciones dentro de las cuales se encuentra la tarjeta de crédito de la Accionante, por lo que **SYSTEMGROUP** actúa como acreedor de buena fe, por lo que entienden que los registros recibidos como parte de la compraventa son para ellos datos que gozan de credibilidad, salvo que la compañía vendedora exprese la necesidad de retirar la obligación, lo cual no ha ocurrido.

Afirma que de acuerdo al requerimiento actual, la petición elevada por la Accionante **VARGAS MALAGÓN** ya le ha dado respuesta de manera clara, congruente y de fondo el 23 de octubre de 2020, la cual ha sido remitida a la dirección electrónica dispuesta por la accionante [andivar.4@hotmail.com](mailto:andivar.4@hotmail.com), y resalta que entre las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para confrontar la pandemia del COVID 19, se expidió el Decreto legislativo No. 491 del 28 de Marzo de 2020, dentro del cual en su artículo 5º amplió los términos para atender las peticiones que hayan sido radicadas en vigencia de la emergencia sanitaria, a treinta (30) días, lo que significa que la citada respuesta se dio dentro de los términos establecidos en la ley.

Añade que la tutela aquí impetrada no debe prosperar, en razón a que con ocasión de la petición presentada por la accionante y por políticas internas de atención al cliente procedieron a eliminar el reporte ante las centrales de riesgo de la obligación, y que en razón a ello no existe vulneración alguna de derechos fundamentales de la accionante.

##### 5.2. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Por intermedio de la Coordinadora Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, de manera oportuna, una vez se pronunció sobre la competencia de esa entidad en materia de protección de los titulares de la información como ente de vigilancia y control, de los hechos y pretensiones de la acción, solicitó se declarara la falta de legitimación en la causa por pasiva, y como consecuencia de ello se ordenara su desvinculación además de no haber vulnerado derechos fundamentales de la accionante.

### 5.3. EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATA CREDITO)

La apoderada de la entidad vinculada, una vez hizo mención sobre los hechos y pretensiones de la presente acción, se refirió sobre la norma que regula la materia, y para el caso en concreto manifestó que, *“para que opere la eliminación del dato negativo sobre obligaciones insolutas es necesario que (i) la fuente de la información comunique a los operadores la fecha en la cual se extinguió la acreencia; y (ii) que transcurran luego los 4 años de vigencia que tiene el dato negativo resultante de la obligación impaga”*, e indicó igualmente que esa entidad no puede eliminar el dato negativo que se controvierte, por no haber transcurrido el término de caducidad del dato negativo.

Añade que esa entidad no tiene conocimiento del motivo por el cual la entidad accionada no le ha dado respuesta de fondo a la petición elevada por la accionante, y que ellos son ajenos al trámite y respuestas que esa entidad les da a sus clientes, además de no conocer los pormenores de la relación comercial que hubo entre ellos.

Finalmente solicita se deniegue la presente acción en lo que tiene que ver con esa entidad, toda vez que con la obligación adquirida con **SYSTEMGROUP - SISTEMCOBRO** no se ha cumplido con el término de permanencia.

### 5.4. CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)

La entidad vinculada, dentro del término concedido manifestó que ella no hace parte de la relación contractual que existe entre “la fuente” y el titular de la información que, por lo tanto el operador de la información no es el responsable del dato que es reportado por la fuente de información, e indica que no hay dato negativo en el reporte censurado por la accionante.

Añade que el operador no puede modificar, actualizar, rectificar o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente que haya dado el reporte; que esa entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo, que tampoco conoce si ha operado la prescripción de la obligación reportada por la fuente y no es el juez natural competente para resolver el caso.

Afirma que la petición que se menciona no le fue presentada a esa entidad, por lo que es evidente que esa empresa no lesiona los derechos fundamentales invocados por la accionante.

Finalmente, solicita se exonere y desvincule a esa sociedad de la presente acción, en consideración a que no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante.

## CONSIDERACIONES:

### A) COMPETENCIA DEL DESPACHO

Al tenor del inciso tercero (3°) del artículo 1° del Decreto 1382 del 2002 se lee:” .....A los jueces municipales les serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden distrital o municipal y contra particulares.....”. En virtud de la norma que se ha dejado transcrita y de las demás facultades constitucionales y legales, este Despacho tiene plena competencia para conocer y fallar la presente acción constitucional, siempre con arreglo con lo ordenado en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

## **B) PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER- ESQUEMAS DE SOLUCIÓN**

Le corresponderá a este Despacho decidir si la Accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, con su actuación u omisión vulnera o amenaza conculcar el derecho constitucional fundamental “**de petición**” de la Accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN**.

Lo anterior, por cuanto la interposición de esta acción constitucional tuvo por finalidad buscar una respuesta al derecho de petición que afirmó la Accionante le había formulado a la sociedad accionada y que ésta no lo había atendido, o sea no lo había respondido.

El Despacho examinará la respuesta otorgada por la sociedad accionada (**SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**) a este Juzgado, que contiene a su vez una copia del escrito de respuesta que le brindó a la accionante **VARGAS MALAGÓN** y con ello atender en debida forma la petición que se alegaba no haber sido respondida.

Se analizará si la respuesta que se le dio a la accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** es lo suficientemente clara, precisa, detallada, seria, de fondo y congruente con lo solicitado por ella, para tener por superado el o los hechos fundamento de la tutela o si persiste con esa respuesta, la vulneración del derecho fundamental alegado.

## **C) NATURALEZA JURÍDICA DE LA TUTELA. PROCEDENCIA. SUBSIDIARIDAD. MECANISMO TRANSITORIO. PERJUICIO IRREMEDIABLE.**

Sabido es que el Constituyente de 1991 en el artículo 86 consagró como un mecanismo eficaz para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales cuando quiera que estos hayan sido vulnerados por las autoridades públicas o por los particulares, un trámite especial, como lo es la Acción de Tutela, siendo su naturaleza de tipo restrictivo, procediendo ante la ausencia de otros medios de tipo judicial, para defenderse.

Esta acción está disponible para que toda persona pueda acudir ante un Juez, con el fin de que se le proteja un derecho ante una acción u omisión de una autoridad, que vulnere o amenace un derecho fundamental individual y ante la carencia de otro mecanismo judicial para la protección de los derechos de que se trate.

Así las cosas, a la acción de tutela la inspira un carácter eminentemente residual o subsidiario, es decir, esta acción constitucional ha de representar “la última ratio” para la persona que busca la protección de sus derechos fundamentales por esta vía. En resumen, el amparo que provee la acción de tutela, por regla general, solo resultará procedente cuando no se encuentre en el ordenamiento otro mecanismo idóneo para la defensa de los derechos “iusfundamentales” en juego.

Sin embargo, aunque existan eventos en que se cuente con otros mecanismos judiciales para lograr la protección de un derecho fundamental, en ocasiones otros resultan no ser idóneos para tal fin. Es en dichos eventos en los cuales la jurisprudencia constitucional ha avalado el uso de la acción de tutela siempre que se logre demostrar por parte de la Accionante, que existe la posibilidad de afectar un perjuicio irreparable.

Dicho de otra forma, siempre que se encuentre probada una circunstancia fáctica que amerite la protección de los derechos fundamentales so pena de sufrirse un perjuicio de carácter irremediable, deberá el Juez

constitucional acceder al amparo solicitado por vía de tutela, no obstante que existan otros mecanismos judiciales.

Dada la necesidad de establecer si se está o no, ante un perjuicio de dicho carácter para que la tutela sea procedente, como mecanismo transitorio, aunque existan otras vías judiciales, la Corte Constitucional en sentencia **T-1316 del 2001** (Magistrado Ponente: Dr. Rodrigo Uprimny Yepes) precisó el concepto de “perjuicio irremediable” en los siguientes términos: “.....En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder. Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestre, tomando en cuenta, además la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio debe ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de una determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable.....”.

En resumen, la acción de tutela por regla general procede ante la ausencia de otros mecanismos judiciales efectivos para proteger o garantizar los derechos fundamentales en cuestión. Únicamente cuando se logre demostrar por parte del Actor la existencia de una circunstancia o escenario que se encaje dentro de los parámetros jurisprudenciales para ser considerada como un perjuicio irremediable, procederá el estudio de la tutela, como mecanismo transitorio aun cuando exista otros mecanismos judiciales.

#### D.) DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS COMO VIOLADOS

Invoca el tutelante la protección del Derecho Fundamental “**de petición**”, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**“ARTICULO 23°:** *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.*”

Precisa la Accionante que, se viola por **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, el derecho fundamental de **petición** (arriba transcrito), al no contestar los cinco puntos planteados en su petición.

#### E.) PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL APLICABLE AL CASO

- En cuanto al derecho fundamental “**de petición**”, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, la Corte Constitucional mediante **Sentencia T- 487 de 2017**, con ponencia del Magistrado Alberto Rojas Ríos, determinó lo siguiente:

*“El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*

*Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39,*

principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”.

- Vale la pena reseñar una clara jurisprudencia acerca del **hecho superado** que conlleva a perder la acción de tutela su justificación constitucional, como mecanismo efectivo e inmediato de defensa ante los jueces.

Dice así la Corte Constitucional: “.....El objetivo de la acción de tutela, conforme al artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, al Decreto 2591 de 1991 y a la doctrina constitucional, es la protección efectiva y cierta del derecho constitucional fundamental, presuntamente vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

En virtud de lo anterior, la eficacia de la acción de tutela radica en el deber que tiene el juez, en caso de encontrar amenazado o vulnerado un derecho alegado, de impartir una orden de inmediato cumplimiento orientada a la defensa actual y cierta del derecho que se aduce.

No obstante, lo anterior si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde su eficacia y su razón de ser.....” (Corte Constitucional. **Sentencia T-712 de 2006**).

## F.) EL CASO CONCRETO-DECISIÓN

Observa esta Sede Judicial que el derecho fundamental invocado por la Accionante (**DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN**) como vulnerado, es el “derecho de petición”, cuando afirma que no ha recibido respuesta por parte de la Accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, a la petición radicada el 17 de septiembre de 2020 y que contenía cinco puntos o preguntas específicas.

Para el Juzgado, la acción constitucional interpuesta no está llamada a prosperar, toda vez que la entidad accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, al contestar y corrérsele traslado de esta acción, comprobó con suficiencia, el haber atendido la petición de **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGON**, de manera positiva al responderle cada uno de los interrogantes elevados en el cuestionario presentado, mediante comunicación que le fuera remitida al correo electrónico de la Accionante, el día 23 de octubre de 2020, cuyas constancias han sido arrimadas con la contestación al requerimiento del Despacho

Así las cosas, el Juzgado no encuentra amenazado o vulnerado el derecho constitucional invocado como tal, al tener por plenamente demostrado el haber sido respondido el escrito contentivo de la petición de **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGON**, por parte de la accionante **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**.

El hecho que causó la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado ha desaparecido o se tiene por superado, por lo que no se tendrá como procedente la Acción Constitucional instaurada.

Con relación a las vinculadas **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**, **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, este Despacho las desvinculará de esta acción, ya que se ha comprobado plenamente que el actuar de tales entidades no han desconocido o violado ningún derecho fundamental de la Accionante, tipificándose la ilegitimidad material por pasiva en aquellas

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIUNO (21) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

### RESUELVE:

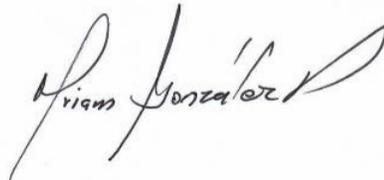
**PRIMERO:** **NEGAR** el amparo constitucional solicitado por **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN** contra **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, teniendo en cuenta para ello las razones expuestas en la parte considerativa de esta providencia.

**SEGUNDO:** **DESVINCULAR** de esta acción constitucional a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. (DATACREDITO)**, **CIFIN S.A.S. (TRANSUNION)** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por las razones que se dejaron expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**TERCERO:** **NOTIFICAR** en legal forma esta decisión tanto a la Accionante **DIANA ALEXANDRA VARGAS MALAGÓN**, como a la Accionada **SYSTEMGROUP S.A.S.- SYSTEM GROUP**, y a las desvinculadas, como lo disponen los artículos 3° y 5° de los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1.992 respectivamente.

**CUARTO:** Contra esta sentencia procede el recurso de **IMPUGNACIÓN**, dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación. Disponer que, en caso de no ser recurrido el presente fallo, se envíe el expediente para su eventual revisión ante la Corte Constitucional de conformidad con lo ordenado en el artículo 33° del Decreto 2591 de 1991.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.**



**MYRIAM GONZÁLEZ PARRA**  
**JUEZ**