



San Gil, Veinticuatro (24) de Septiembre de Dos Mil Veinte (2020)

Sentencia No. 039 Radicado 2020-00040-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibídem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por el señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELANOS, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91´106.109 expedida en El Socorro, Santander en contra de ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671.

I. ANTECEDENTES

El precitado ciudadano promovió acción de tutela en contra de ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición, con base en los siguientes:

II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Asegura el accionante que el día 18 de agosto de 2020, a través de correo electrónico dirigido a la dirección orifax.colombia@oriflame.com, interpuso derecho de petición ante ORIFLAME S.A, solicitando que se le informara y suministrara a su correo tecnoaudiovision@gmail.com, lo siguiente:

“...Primera: Se me proporcione copia del contrato celebrado con ustedes, donde supuestamente me obligue.

Segunda: Se me proporcione la fotocopia de la cédula que supuestamente allegue a su empresa, donde suscribí el contrato de la referencia.

Tercera: Se me proporcione la copia del video donde se evidencia mi asistencia a su entidad a suscribir el contrato de la referencia.

Cuarta: Se me informe a manera de fotocopias de las facturas de los supuestos pedidos que he realizado a su empresa.

Quinta: Se me expedida copia del recibo del servicio público, solicitado por ustedes para realizar la afiliación correspondiente a verificar la dirección del afiliado.

Sexta: Consecuencialmente con los hechos anteriores, si no hay evidencia de alguna obligación contraída por mi parte con ustedes, se me elimine de cualquier reporte ante las centrales de riesgo a las cuales me han reportado...”
(Sic)

Aporta como pruebas fotocopia de los siguientes documentos:

- Derecho de petición del 18 de agosto de 2020.
- Pantallazo correo electrónico del 18 de agosto de 2020.



III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que (1) se tutele su Derecho Fundamental de petición y que en consecuencia (2) se ordene a ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671 que le dé respuesta al derecho de petición de fecha 18 de agosto de 2020.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Una vez recibida por reparto virtual, este Despacho mediante auto del 17 de septiembre de 2020, se admitió la acción de tutela, ordenando correr traslado de la demanda de tutela y anexos a la accionada, a fin de que informara el motivo por el cual no ha dado respuesta al derecho de petición impetrado el pasado 18 de agosto de 2020, por el señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELLANOS, direccionado a la cuenta electrónica orifax.colombia@oriflame.com; así mismo para que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda de tutela, presentara las pruebas que considerara pertinentes para ejercer su derecho constitucional de defensa y contradicción.

V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LAS ENTIDADES ACCIONADA Y VINCULADAS

ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, correo electrónico del 21 de septiembre de 2020, a través del señor RAFAEL HERNANDO TAPIERO ORTIZ, Gerente General suplente y Representante Legal de la sociedad, frente a los hechos manifestó qué en efecto, su sistema de atención al cliente verificó la recepción del derecho de petición interpuesto por el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos, el día 18 de agosto de 2020.

Aduce que es cierto que han transcurrido los referidos días sin que se haya podido notificar la respuesta al derecho de petición, debido a que los documentos solicitados por el peticionario datan de hace 10 años, situación que administrativamente resulta muy difícil resolver en el término señalado. Que, no obstante, lo anterior, Oriflame de Colombia S.A., es consciente de que esta situación no es excusa ni razón para vulnerar los términos de ley, por lo que su equipo de trabajo encargado se encuentra llevando a cabo la búsqueda de la información en la base de datos para responder a satisfacción el derecho de petición incoado por el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos.

Que teniendo en cuenta lo anterior, su sistema de información reporta la afiliación del señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos a Oriflame de Colombia S.A., el día 27 de julio de 2010, en calidad de empresario de acuerdo al contrato de distribución DAF, relación exclusivamente comercial regulada por la Ley 1700 de 2013 y normas concordantes.

Que el historial que presenta el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos, en desarrollo de dicha relación comercial, es el siguiente:

1. El **02 de agosto de 2010** se expidió la factura **No. C0246195**, con fecha de vencimiento 13 de septiembre de 2010, valor hasta la fecha \$ 283.489 más \$ 17.400 de cargos administrativos de cobranza, saldo total \$ 300.889.

2. El **20 de agosto de 2010** expidió la factura **No. C0262076**, con fecha de vencimiento 08 de septiembre de 2010, valor hasta la fecha \$ 221.146 más \$ 17.400 de cargos administrativos de cobranza, saldo total \$ 238.546.

Debido a la mora en el pago de sus obligaciones, la compañía Oriflame de Colombia S.A., en aplicación de lo dispuesto en las normas sobre habeas data financiero, procedió a realizar el reporte negativo en centrales de riesgo, una vez se realizó la notificación



previa, remitida por la empresa Servientrega S.A. Valga la pena señalar que el certificado de entrega ha sido igualmente solicitado a la empresa de correspondencia, a efectos de hacer efectivo el derecho de petición del señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos.

Reitera el compromiso de Oriflame de Colombia S.A., en la búsqueda de los soportes de la información solicitada por el extremo accionante de la presente acción constitucional y, en tal medida, rogamos entender tanto al despacho como al mismo tutelante, que la información ha reposado algo más de 10 años, por lo que una vez sea encontrada, la misma será remitida al peticionario, sustentando cada uno de los argumentos expuestos en el presente memorial.

Como pruebas allega:

- Derecho de petición del 18 de septiembre de 2020, Instaurado por ORIFLAME S.A. ante SERVIENTREGA S.A., solicitando envió de notificaciones a deudores morosos, en especial la prueba de entrega de la carta de notificación enviada al señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos con Cedula de Ciudadanía No. 91.106.109 .
- Resultado resumen obligaciones (como principal).

VI. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(…) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).



B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que, a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACION DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELANOS, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91'106.109 expedida en El Socorro, Santander, se encuentra legitimado por Activa en atención a que instaura acción de tutela en contra de ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671., por la presunta vulneración de su Derecho Fundamental de Petición.

ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671., como ente Jurídico de Derecho Privado está legitimada por pasiva en la medida en que se le atribuye la supuesta vulneración del Derechos Fundamentales deprecado por el accionante.

D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, conculcó o no el Derecho Fundamental de Petición del accionante, presuntamente, por el hecho de no haber dado respuesta al derecho de petición impetrado el pasado 18 de agosto de 2020, por el señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELLANOS, direccionado a la cuenta electrónica orifax.colombia@oriflame.com, y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional¹; veamos:

“El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente

¹ Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado



consagrado en diversos textos normativos² y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho³. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁴, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁵ y C-951 de 2014⁶, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

- (i) **La pronta resolución constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general⁷, 15 días hábiles. Para este Tribunal**

² En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos textos normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 de la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

³ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 20. Constitución Política).”

⁴ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

⁵ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexistencia de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, debido al incumplimiento de la reserva de ley estatutaria.

⁶ M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de ley estatutaria sobre derecho de petición.

⁷ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: “En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: “(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera



es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁸. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela⁹.

- (ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹⁰, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “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”¹¹.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹² indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

- (iii) La **notificación de la decisión** atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹³. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.¹⁴

VII. CASO EN CONCRETO

El señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELANOS, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91´106.109 expedida en El Socorro, Santander en contra de

de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social”. C-951 de 2014.

⁸ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

⁹ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹⁰ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹¹ Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹² Sentencia C-510 de 2004, M. P. Álvaro Tafur Galvis.

¹³ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁴ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671., buscando la protección de su derecho fundamental de petición.

Según el accionante, el día 18 de agosto de 2020, a través de correo electrónico dirigido a la dirección orifax.colombia@oriflame.com, interpuso derecho de petición ante ORIFLAME S.A, solicitando que se le informara y suministrara a su correo tecnoaudiovision@gmail.com, lo ya descrito. Como pruebas fotocopia del Derecho de petición del 18 de agosto de 2020 y Pantallazo correo electrónico del 18 de agosto de 2020.

Por su parte, **ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671**, a través de su Gerente General suplente y Representante Legal de la sociedad, frente a los hechos manifestó qué en efecto, su sistema de atención al cliente verificó la recepción del derecho de petición interpuesto por el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos, el día 18 de agosto de 2020.

Aduce que es cierto que han transcurrido los referidos días sin que se haya podido notificar la respuesta al derecho de petición, debido a que los documentos solicitados por el peticionario datan de hace 10 años, situación que administrativamente resulta muy difícil resolver en el término señalado. Que, no obstante, lo anterior, Oriflame de Colombia S.A., es consciente de que esta situación no es excusa ni razón para vulnerar los términos de ley, por lo que su equipo de trabajo encargado se encuentra llevando a cabo la búsqueda de la información en la base de datos para responder a satisfacción el derecho de petición incoado por el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos.

Que teniendo en cuenta lo anterior, su sistema de información reporta la afiliación del señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos a Oriflame de Colombia S.A., el día 27 de julio de 2010, en calidad de empresario de acuerdo al contrato de distribución DAF, relación exclusivamente comercial regulada por la Ley 1700 de 2013 y normas concordantes.

Que el historial que presenta el señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos, en desarrollo de dicha relación comercial, es el siguiente:

1. El **02 de agosto de 2010** se expidió la factura **No. C0246195**, con fecha de vencimiento 13 de septiembre de 2010, valor hasta la fecha \$ 283.489 más \$ 17.400 de cargos administrativos de cobranza, saldo total \$ 300.889.

2. El **20 de agosto de 2010** expidió la factura **No. C0262076**, con fecha de vencimiento 08 de septiembre de 2010, valor hasta la fecha \$ 221.146 más \$ 17.400 de cargos administrativos de cobranza, saldo total \$ 238.546.

Debido a la mora en el pago de sus obligaciones, la compañía Oriflame de Colombia S.A., en aplicación de lo dispuesto en las normas sobre habeas data financiero, procedió a realizar el reporte negativo en centrales de riesgo, una vez se realizó la notificación previa, remitida por la empresa Servientrega S.A. Valga la pena señalar que el certificado de entrega ha sido igualmente solicitado a la empresa de correspondencia, a efectos de hacer efectivo el derecho de petición del señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos.

Reitera el compromiso de Oriflame de Colombia S.A., en la búsqueda de los soportes de la información solicitada por el extremo accionante de la presente acción constitucional y, en tal medida, rogamos entender tanto al despacho como al mismo tutelante, que la información ha reposado algo más de 10 años, por lo que una vez sea encontrada, la misma será remitida al peticionario, sustentando cada uno de los argumentos expuestos en el presente memorial.

Como pruebas allega copia derecho de petición del 18 de septiembre de 2020, Instaurado por ORIFLAME S.A. ante SERVIENTREGA S.A., solicitando envió de notificaciones a deudores morosos, en especial la prueba de entrega de la carta de notificación enviada al señor Edgar Mauricio Borrero Castellanos con Cedula de Ciudadanía No. 91.106.109 y Resultado resumen obligaciones (como principal), empero este despacho



judicial no consideró necesaria la vinculación de la empresa de mensajería, en razón a que primero, la destinataria se encuentra dentro del término de Ley para responder, lapso al cabo del cual, de no hacerlo, su protección sería materia de acción constitucional distinta a la presente; y segundo, que la misiva elevada por la accionada tiene como objetivo el lograr la prueba de notificación de sus deudores morosos y no la de demostrar que respondió el derecho de petición materia del presente asunto.

En vista de lo anterior, para desatar el presente asunto, como primera medida se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se reglamenta el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las peticiones:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo. 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 la ley 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...**”.*

Empero, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, y en relación con el tema que aquí nos ocupa, estableció en su artículo 5° lo siguiente:

“(...) 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. (...)”.



De cara a lo que precede, debe recordarse al accionado ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., que para el caso concreto aplican las disposiciones del Decreto 491 de 2020, elemento que fuera declarado constitucional mediante exequibilidad condicionada en su numeral 3, al extender la norma a los eventos del Derecho de Petición entre Particulares conforme la Sentencia C-242 de 2020, señalándose “Con todo, a fin de garantizar el principio de igualdad, se condicionó el artículo 5° bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes, pues, de conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se encuentran en una situación similar a la de las autoridades.”.

Siendo así, constata este Despacho que la situación que dio origen a la reclamación constitucional evidentemente no ha sido satisfecha, ya que, pese a que la **ORIFLAME DE COLOMBIA S.A.**, expuso las circunstancias por las cuales aparentemente no ha podido dar respuesta al Derecho de Petición impetrado por el señor EDGAR MARURICIO BORRERO CASTELLANOS, encontrándose éste dentro de las previsiones del Parágrafo 1° del Artículo 32 *ejusdem*; lo cierto es que a la fecha no ha emitido pronunciamiento al respecto, y tampoco ha informado al solicitante dichas circunstancias antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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 (parágrafo Art. 14 Ley 1437 de 2011 modificado Art. 1 Ley 1755 de 2015 y Art. 5 Decreto 491 de 2020), o por lo menos no fe acreditado en el *sub examine*.

En el anterior sentido, como la entidad accionada no demostró el haber dado respuesta eficaz y eficiente al Derecho de Petición de fecha 18 de agosto de 2020, instaurado por el accionante, dejando transcurrir el término constitucional y legal máximo permitido, esto es, de veinte días (20) días hábiles después de su presentación para documentos y de información, sin emitir algún pronunciamiento al respecto dirigido al peticionario; por tal razón se le atribuye vulneración del derecho deprecado, en tal aspecto en virtud del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015¹⁵, pues con dicha omisión se quebrantó el Derecho Fundamental de Petición (solicitud de documentos e información) del aquí tutelante, afectándose así el núcleo esencial del derecho fundamental deprecado.

Por lo que antecede, se tutelara el Derecho Fundamental de Petición del señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELANOS, y en consecuencia, se ordenara al Representante Legal de la empresa ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubiere hecho, responda el derecho de petición impetrado por el accionante el pasado 18 de agosto de 2020 de conformidad con el artículo 14 y 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado Art. 1 Ley 1755 de 2015 y Art. 5 Decreto 491 de 2020, en anuencia a lo analizado en el presente proveído.

¹⁵ “...CAPÍTULO III

Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

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.

<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

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.

Artículo 33. *Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.* Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.

...”



Como colofón, se prevendrá a la Accionada para que hacia futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015 y decreto 491 de 2020, y dé contestación oportuna, de fondo y congruente al mecanismo del Derecho de Petición como prerrogativa fundamental de los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el Derecho Fundamental de PETICIÓN del señor EDGAR MAURICIO BORRERO CASTELANOS, identificado con la Cédula de Ciudadanía número 91'106.109 expedida en El Socorro, Santander en la acción de Tutela instaurada en contra de ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. ORDENAR al Representante Legal de ORIFLAME DE COLOMBIA S.A., NIT 830023671, o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubiere hecho, responda el Derecho de Petición impetrado por el accionante el pasado 18 de agosto de 2020 de conformidad con el artículo 14 y 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado Art. 1 Ley 1755 de 2015 y Art. 5 Decreto 491 de 2020, en anuencia a lo analizado en el presente proveído.

PARÁGRAFO. PREVENIR a la Accionada para que hacia futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, y dé contestación oportuna al mecanismo del Derecho de Petición (solicitud de documentos e información) como prerrogativa fundamental, con la que cuentan los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

TERCERO. Por el medio más expedito, NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 y 5 del Decreto 306 de 1992.

CUARTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

QUINTO. A costa de la parte interesada expídase fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.

SEXTO. Si no fuere impugnada, una vez superada la emergencia sanitaria y la suspensión de términos ordenada por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

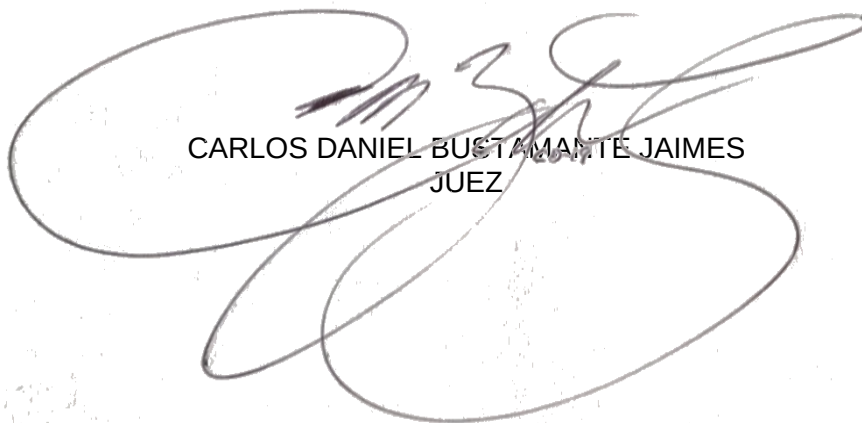


Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**Juzgado Segundo Penal Municipal para Adolescentes
Con función de Control de Garantías de San Gil**
j02pmasgil@cendoj.ramajudicial.gov.co
j2pmacgsangil@outlook.com
Telefax: (7) 7242462-7245900

SEPTIMO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor,
ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES
JUEZ

CDBJ/Cacl