

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá D.C., 12 de septiembre de 2022

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por **MARIELA LOZANO SANTANA**, en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

II. HECHOS

La accionante señaló, que el día 4 de mayo de 2022, radicó ante la entidad **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, petición por medio del cual solicitó, se le informara sobre los reportes negativos que tenía en su contra, ya que la han perjudicado al momento de adquirir un crédito en las entidades bancarias. Sin embargo, no ha obtenido respuesta al mismo.

Motivo por el cual solicita la protección de su derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a la entidad accionada decida de fondo el derecho de petición radicado el 4 de mayo de 2022.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 31 de agosto de 2022, se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra.

La entidad accionada realizó el siguiente pronunciamiento:

1.- La Apoderada de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, indicó que efectivamente la parte accionante si radicó ante las oficinas petición. No obstante, no accedió a la información pretendida, debido a que la solicitud no cumplía con el lleno de los requisitos establecidos en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos. Hecho que fue comunicado a la actora el 7 de febrero de 2022.

Expuso que no cumplía con lo previsto el Manual Interno de Políticas y Procedimientos, en los siguientes términos:

1. Nombres y dos apellidos completos.
2. Número de Cédula o documento de identificación
3. Explicación precisa de los hechos que dan lugar a su solicitud (consulta o reclamo) y de la petición o solución pretendida, así como los respectivos soportes en el evento de contar con los mismos.
4. Cuando el titular formule su petición escrita debe presentarla directamente en las oficinas de DataCrédito y exhibir su documento de identidad al momento de la presentación de la comunicación,
5. Radicar el derecho de petición con firma autenticada del Titular de la información ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial, aportando copia de la cedula de ciudadanía del Titular de la información,
6. Presentar la petición mediante apoderado o autorizado, con el anexo del poder debidamente autenticado ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en un despacho judicial, adjuntando copia de las cedula de ciudadanía de la persona que autoriza u la del autorizado
7. Dirección de correspondencia indicando la ciudad y/o correo electrónico para el envío de la respuesta.

Solicitó se deniegue la tutela de la referencia, puesto **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**. Cumplió con su deber de responder la petición a la parte accionante en los términos establecidos en la Ley 1266 de 2008 "*Estatutaria de Hábeas Data*".

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS

4.1. Problema Jurídico

Compete establecer si en este caso, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, está vulnerando el derecho de petición a **MARIELA LOZANO SANTANA**. Para ello se analizará en primer lugar la procedibilidad de la acción de tutela, el derecho fundamental de petición, y luego lo probado en el caso concreto.

4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que **MARIELA LOZANO SANTANA** actúa a directamente en defensa de su derecho fundamental de petición. Así pues, la parte accionante está legitimada para actuar en la presente acción de tutela.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5 y el numeral 2° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares en, este evento, **EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO**, es una entidad de carácter privado, a quien se le atribuye la violación del derecho de petición, acción frente a la cual, el accionante se encontraría en estado de indefensión para lograr obtener una respuesta de la demandada, de modo que, está legitimada para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 31 de agosto de 2022, fecha que resulta razonable, si se tiene en cuenta que la presunta vulneración del derecho fundamental invocado comenzó en el mes de mayo de 2022, motivo por el cual se encuentra vigente la vulneración al derecho fundamental que se alega y no ha transcurrido un periodo de tiempo irrazonable que impida al Juzgado pronunciarse de fondo frente a lo solicitado.

- **Subsidiariedad**

El artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. Esta disposición es desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso particular es menester resaltar que frente al derecho de petición, el ordenamiento jurídico no establece un mecanismo judicial propio para solicitar su protección, motivo por el cual, como derecho fundamental, puede ser reclamado por medio de la acción de tutela.

4.3 Contenido y alcance del derecho fundamental de petición

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."*

Se trata entonces de un derecho constitucional de carácter fundamental, cuyo contenido, núcleo fundamental y alcance, ha sido definido por la Corte Constitucional en múltiples decisiones. Así, en sentencia de constitucionalidad C-

951 de 2014, el máximo tribunal constitucional indicó que su contenido está integrado por cuatro elementos fundamentales:

“(i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. Lo primero implica que ‘los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición’, por cuanto el derecho de petición ‘protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas’. Lo segundo, que el término de respuesta del derecho de petición ‘debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud’.

Según la Ley 1755 de 2011, este término de respuesta corresponde a 15 días hábiles.

Sobre la respuesta a la petición, en sentencia de unificación SU-213 de 2021, estableció:

“La respuesta debe ser de fondo, esto es: (i) clara, ‘inteligible y de fácil comprensión’; (ii) precisa, de forma tal que ‘atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente’ y ‘sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas’; (iii) congruente, es decir, que ‘abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado’, y (iv) consecuente, lo cual implica ‘que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) 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’. Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado ‘para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida”.

Finalmente, debe destacarse que la Corte Constitucional también ha hecho énfasis en que el derecho de petición no se entiende vulnerado por el hecho de que no se accede a lo solicitado siempre y cuando se cumplan los requisitos ya mencionados. Así, en sentencia T-243 de 2020 resalto que: “Vale insistir en que el derecho de petición no se vulnera al no acceder a la solicitud de quien lo ejerce, su afectación ocurre cuando no se obtiene una respuesta clara, oportuna y de fondo que sea debidamente notificada”.

De ello se desprende, que la protección del derecho fundamental de petición implica que el juez de tutela verifique que al peticionario se le permita presentar su petición, que obtenga una respuesta dentro del término legal establecido para ello, que la respuesta cumpla con los requisitos jurisprudenciales que hacen parte

de su núcleo esencial, independientemente de si es favorable o desfavorable a sus intereses, y que sea notificada al peticionario.

4.4 Caso concreto

En el presente caso, **MARIELA LOZANO SANTANA**, interpuso acción de tutela en contra de la entidad **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, pues considera que no se le ha dado respuesta de fondo y congruente con su solicitud radicada 4 de mayo de 2022.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos y revisados los medios de prueba aportados en el trámite de la acción constitucional se observó sobre los elementos que configuran el derecho de petición que:

(i) Sobre la **formulación de la petición**, la accionante indicó que su petición fue radicada el 4 de mayo de 2022 de forma virtual al correo servicioalciudadano@experian.com ante **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, petición que fue recibida por la entidad, como esta misma lo reconoció.

(ii) Sobre la **pronta resolución**, de la revisión de las pruebas aportadas por **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, se informó por la entidad que, mediante oficio del 7 de febrero de 2022 dio respuesta al derecho de petición. No obstante, verificada la respuesta se establece que en realidad la entidad accionada respondió el 4 de mayo de 2022. Es así que la contestación al derecho de petición cumple el término legal establecido por la Ley.

(iii) Sobre la **respuesta de fondo**, se observa que la accionada contestó en el siguiente sentido: (i) le informó al accionante que no cumplía con los requisitos, debiendo aportar el derecho de petición debidamente autenticado ante notaria y anexar copia de la documentación de identidad, para atender con la solicitud (ii) se le indicó cuales son los canales de atención para comunicarse con **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**.

Esta respuesta no cumple con los requisitos antes relacionados así: no es clara, precisa, congruente y consecuente, puesto que no resuelve lo pretendido por la señora **MARIELA LOZANO SANTANA**, tan solo se le comunica que la información solicitada solo podrá ser entregada una vez autentique la petición y se aporte copia de la cédula de ciudadanía. Subrayando esta instancia que esta orden no implica que las peticiones de la accionante sean despachadas en forma favorable. Por lo anterior, este requisito no se cumple a cabalidad.

(iv) Sobre la **notificación de la decisión**, se adujo por parte de la accionada que la respuesta fue notificada el 4 de mayo de 2022 al correo que aportó la accionante en el escrito de petición, esto es, malosan17@hotmail.com.

Así las cosas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo la accionada, razón por la cual se concederá la protección al derecho fundamental de petición solicitado por **MARIELA LOZANO SANTANA**, y, en consecuencia, se ordenará **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, resuelva de forma clara, precisa, congruente y consecuente, asimismo notifique la respuesta a las peticiones presentadas por la accionante al correo electrónico malosan17@hotmail.com, debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la misma tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **MARIELA LOZANO SANTANA**, en contra de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**.

SEGUNDO: ORDENAR a **EXPERIAN COLOMBIA S.A. -DATACRÉDITO**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la

notificación de este fallo, resuelva de forma clara, precisa, congruente y consecuente, asimismo notifique la respuesta a las peticiones presentadas por la accionante al correo electrónico malosan17@hotmail.com, debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la misma tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

TERCERO: NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATALINA RÍOS PEÑUELA

**JUEZA 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE
BOGOTÁ**