



Floridablanca, cuatro (4) de diciembre de dos mil veinte (2020)

TUTELA
RADICADO: 2020-00072
ACCIONANTE: BLANCA MARIA ESCOBAR RIVERO
ACCIONADO: PARQUE CARACOLI CENTRO COMERCIAL
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

ASUNTO

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por la señora BLANCA MARÍA ESCOBAR RIVERO contra el CENTRO COMERCIAL PARQUE CARACOLI, ante la presunta vulneración de su derecho de petición.

ANTECEDENTES

1.- La accionante expuso que entre las 5pm y las 8 pm del 29 de septiembre de 2020 se encontraba en las instalaciones del Centro Comercial Parque Caracolí y cuando se dirigió a los parqueaderos ubicados en los sótanos por las escaleras eléctricas - que para ese momento se encontraban apagadas sin señalización alguna – sufrió una caída que le generó una fractura de tibia y peroné.

En virtud de lo anterior el 21 de octubre de 2020 radicó una petición en las oficinas del Parque Caracolí Centro Comercial del municipio de Floridablanca con el fin de obtener copia de los videos de seguridad que captaron el accidente, puntualmente, los videos de las cámaras de seguridad que dan a las escaleras eléctricas para bajar a los sótanos de parqueaderos desde el primer piso del centro comercial al sótano del día 29 de septiembre de 2020 entre las 6:00 pm y las 8:00 p.m. Pese a lo anterior, no recibió respuesta, motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho.

2.- El 30 de noviembre de 2020 se estableció comunicación con la accionante quien aseguró que el segundo punto relacionado en el escrito de solicitud de tutela no hizo parte de la solicitud que elevó ante el centro comercial y, tampoco lo pretende mediante el trámite tutelar, por lo que sólo se restringe a lo atrás mencionado.

Por otra parte en la misma fecha la accionante radicó un escrito en el correo institucional del Juzgado a través del cual indicó que no es de su interés tener acceso a los datos personales de otra persona diferente a ella, solo requiere el video de seguridad que captó el accidente



que padeció el 29 de septiembre de 2020 en las instalaciones del centro comercial demandado

3.- Una vez se avocó conocimiento se vinculó al trámite tutelar al representante legal del Parque Caracolí Centro Comercial, por lo que la representante legal de INVERSIONES INMOBILIARIAS BUCARAMANGA ARAUCO S.A.S., sociedad identificada con Nit.900.460.297-8, propietaria y administradora de PARQUE CARACOLÍ CENTRO COMERCIAL, indicó lo siguiente:

En efecto, el 21 de octubre de 2020 se recibió en las Oficinas de Administración del centro comercial un documento referenciado como “Derecho de Petición” suscrito por la señora Blanca María Escobar Rivero mediante el cual solicitó la expedición de las copias de los videos de seguridad que captaron el accidente que sufrió en sus instalaciones el 29 de septiembre de 2020 entre las 6:00pm y las 8:00pm.

La respuesta correspondiente fue elaborada y enviada el 24 de noviembre de 2020 al correo electrónico indicado por la peticionaria, en la misma se le informó que las copias de los videos de seguridad solicitados son considerados como datos personales protegidos por la ley 1581 de 2012, por esta razón, ese material solo puede ser entregado a: i) la persona cuyos datos personales se hayan registrado, ii) a las personas que ejerzan funciones administrativas o judiciales y, iii) a los terceros autorizados por el titular o titulares de tales datos personales; así las cosas, por lo que no se accedió a lo pretendido.

Ahora bien, como quiera que se otorgó respuesta de fondo a la solicitud elevada rogó que se despachara de forma desfavorable el pedimento elevado.

CONSIDERACIONES

4.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y ágil para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

5.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del art. 2º del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que está dirigida contra un particular, a saber, representante legal de



INVERSIONES INMOBILIARIAS BUCARAMANGA ARAUCO S.A.S., propietaria y administradora del centro comercial PARQUE CARACOLÍ.

6.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que la señora Blanca María Escobar Rivero, se encuentra legitimada para interponerla en su calidad de presunta perjudicada.

7.- Frente al caso concreto, **el problema jurídico** a resolver se restringe a determinar si la respuesta otorgada por la representante legal de INVERSIONES INMOBILIARIAS BUCARAMANGA ARAUCO S.A.S., propietaria y administradora del centro comercial PARQUE CARACOLÍ satisface la garantía constitucional del derecho de petición de la accionante.

La **respuesta al problema jurídico** surge negativa, pues la contestación emerge evasiva frente a lo pretendido por la accionante, pues aduce que se trata de datos personales protegidos por la ley 1581 de 2012, sin tener en cuenta que dicha reserva no puede anteponerse ante el mismo titular del derecho, así que el fundamento de la respuesta refulge equivocado y, por tanto, la respuesta no resulta clara, concreta ni mucho menos de fondo.

7.1. **Premisas de orden jurídico** sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

7.1.1. El artículo 23 Superior, consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener una resolución pronta y de fondo. A partir de dicha garantía, la H. Corte Constitucional ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Específicamente, ha referido lo siguiente:

“...a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión...b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen



autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.....g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, 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.....Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado...”¹
(Subrayado fuera de texto)

7.1.2. La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del término para resolver peticiones lo siguiente:

“...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...”

7.1.3. Mediante Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020, el Ministro de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria per causa del nuevo Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020 y, en virtud de esta, adoptó una serie de medidas con el objeto de prevenir y controlar la propagación del Coronavirus COVID-19 y mitigar sus efectos.

7.1.4. En virtud de lo anterior, a través del decreto 491 del 28 de marzo de 2020 por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los

¹ Sentencia T-332 de 2015, MP. Alberto Rojas Ríos



servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, el Presidente de la República dispuso 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.

7.1.5. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente

“...la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente...”² (Subrayado fuera de texto)

7.1.6. El numeral 2º del artículo 32 de la ley estatutaria 1755 de 2015 establece que las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

7.1.7. El numeral f) del artículo 8 de la ley 1581 de 2012 – por medio del cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales – refiere que dentro de los derechos de los titulares de los datos personales está el de “acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

²Sentencia T-908 de 2014, MP. Mauricio Gonzáles Cuervo.



Así mismo, el artículo 11 ídem dispone que la información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. Y, el precepto 14, señala que los titulares – o sus causahabientes – podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos, sea del sector público y privado, de igual manera se refiere que el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberá suministrar a los titulares toda la información que esté vinculada con la identificación del titular.

7.1.8. Acerca de los límites del derecho de acceso a la información, el máximo Tribunal Constitucional, ha relacionado lo siguiente:

“...Las normas que limitan el derecho de acceso a la información deben ser interpretadas de manera restrictiva y toda limitación debe estar adecuadamente motivada...En particular debe indicar expresamente la norma en la cual se funda la reserva, por esta vía el asunto puede ser sometido a controles disciplinarios, administrativos e incluso judiciales...”³.

7.1.9. En cuanto al derecho al acceso de información y el derecho de petición frente a particulares, la Corte Constitucional ha dispuesto lo siguiente:

“...8.4. Señala la primera parte del inciso primero del artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, que “Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas”...Este enunciado recoge las reglas construidas por la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre la procedencia del derecho de petición ante particulares, cuando no había sido expedida la Ley 1755 de 2015. De este modo se lee en la Sentencia T-726 de 2016, el balance del conjunto de reglas que rige esta clase de derecho de petición, afirmando la obligación de responder y la eventual procedencia del amparo. En este sentido se dijo allí que procede el ejercicio del derecho de petición contra particulares y el amparo: “1. Cuando la petición se presenta a un particular que presta un servicio público o que realiza funciones públicas, a efectos del derecho de petición, éste se asimila a las autoridades públicas. 2. En el evento en que, formulada la petición ante un particular, la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental, es posible ordenar por la vía del amparo constitucional que ésta se produzca. 3. En supuestos de subordinación o dependencia. 4. Por fuera de los anteriores supuestos, el derecho de petición frente a organizaciones privadas solo se configurará como tal cuando el legislador lo reglamente.”[36]...Conforme se expresa allí, el particular está obligado a responder debidamente el derecho de petición, en aquellos casos en los que “la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta o la ausencia de respuesta sea en si misma lesiva de otro derecho fundamental...”⁴

³ Sentencia T-511 de 2010

⁴ Sentencia T-487 de 2017.



7.2. Premisas de orden fáctico

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que:

i) El 29 de septiembre de 2020 entre las 6 pm y las 8 pm la accionante se encontraba en las instalaciones del Centro Comercial Parque Caracolí y sufrió una caída en las escaleras eléctricas que conectan el primer piso con el sótano de los parqueaderos.

ii) El 21 de octubre de 2020 la accionante radicó una petición en las oficinas del Parque Caracolí Centro Comercial del municipio de Floridablanca con el fin de obtener copia de los videos de seguridad que captaron el accidente que padeció – entre las horas referidas y la fecha atrás anunciada -, puntualmente, los videos de las cámaras de seguridad que dan a las escaleras eléctricas para bajar a los sótanos de parqueaderos desde el primer piso del centro comercial.

iii) El 24 de noviembre de 2020 la entidad demandada allegó la respuesta otorgada a la peticionaria, a través de la cual le informó que las copias de los videos de seguridad solicitados son considerados como datos personales protegidos por la ley 1581 de 2012, por esta razón, este material solo puede ser entregado a: i) la persona cuyos datos personales se hayan registrado, ii) a las personas que ejerzan funciones administrativas o judiciales y, iii) a los terceros autorizados por el titular o titulares de tales datos personales.

iv) Según constancia secretarial, la accionante refirió que en efecto el 24 de noviembre de 2020 recibió respuesta, la cual considera que no resuelve de fondo su pedimento, pues sólo requiere el video de seguridad que captó el accidente que padeció el 29 de septiembre de 2020 en las instalaciones del centro comercial.

8.- **Conclusiones.** Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.



8.2. Oportuna, quiere decir, dentro del término establecido, el cual de manera general es de 15 días, no obstante, conforme al art. 5 del decreto 491 de 2020 el término se expande a 30 días. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. De lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

8.3. De los elementos de juicio allegados al diligenciamiento puede concluirse con meridiana claridad que, pese a que la entidad otorgó a la peticionaria una respuesta el 24 de noviembre de la presente anualidad, la misma no resulta clara, concreta ni mucho menos de fondo a su pedimento, pues antepone la ley de protección de datos que tiene como finalidad salvaguardar e derecho a la intimidad y habeas data del titular frente a éste mismo, lo cual resulta a todas luces absurdo.

8.4. No tiene sentido alguno que en protección de los derechos de la misma accionante, la representante legal de la accionada le restrinja el derecho a acceder a los videos de la cámara de seguridad que captó el momento en que presuntamente se accidentó en el centro comercial. Si lo que pretende es proteger la identidad de los terceros que se encontraban el momento del accidente cerca de la accionante - lo cual no fundamentó ni allegó prueba alguna de que así fuese -, bien podría distorsionar la imagen de su rostro, pero de ninguna manera, negarle la posibilidad a la titular de la imagen de acceder al video, menos aun trayendo a colación la ley de protección de datos.

8.5. Precisamente, la Ley 1581 de 2012 que regula la protección de datos personales, faculta a la accionante a acceder a las imágenes que solicita, conforme lo establece el literal f) del artículo 8º y el artículo 14, por lo tanto, siendo la peticionaria la directa afectada, pues fue quien sufrió el accidente en el centro comercial, tiene derecho a obtener copia de las imágenes del momento preciso del incidente.

8.5. En orden de lo anterior, sin mayores elucubraciones el carácter de reserva que se antepone al video de la cámara de seguridad del centro comercial que grabó el accidente que sufrió la accionante no tiene fundamento legal que pueda anteponerse ante la titular del mismo, es por ello que la respuesta otorgada a este específico tópico vulnera el derecho de petición, además por dos esenciales razones.

En primer lugar, porque de acuerdo al numeral 2º del artículo 32 de la ley 1755 de 2015, las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley; lo cual indica que el derecho a la información sólo puede restringirse cuando explícitamente así se disponga sobre

dicho evento y, el centro comercial accionado relaciona como fundamento una norma genérica que no contiene prohibición específicamente respecto de los videos que la accionante solicita, pues su interés no es tener acceso a los datos personales de otra persona diferente a ella, solo requiere el video de seguridad que captó el accidente que padeció el 29 de septiembre de 2020 en las instalaciones del centro comercial demandado.

En ese sentido emerge claro que el fundamento prohibitivo citado no condensa el supuesto de hecho relacionado por la accionada lo que torna su respuesta superflua y equivoca, desconociendo el núcleo esencial del derecho fundamental reclamado dado que no se identificó el aparte constitucional o legal que dispone la reserva legal del documento solicitado.

En segundo lugar, por cuanto la jurisprudencia constitucional respalda la conclusión anterior, en el supuesto en el que el derecho de petición se eleve frente a particulares y la eventual falta de respuesta ponga en riesgo otro derecho fundamental, como sucede en este caso, puesto que, en lo que tiene que ver con este específico punto, la información requerida podría servir de fundamento para adelantar las acciones judiciales pertinentes y, dentro de dicha perspectiva, los documentos que se solicita podrían obrar como prueba dentro del eventual proceso que se adelante y su ausencia pone en riesgo el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia.

En consecuencia, el amparo constitucional tiene vocación de prosperar y, por ende, se ordenará a la representante legal de INVERSIONES INMOBILIARIAS BUCARAMANGA ARAUCO S.A.S., sociedad identificada con Nit.900.460.297-8, propietaria y administradora de PARQUE CARACOLÍ CENTRO COMERCIAL que en el término de 48 horas siguientes a la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho -, otorgue respuesta clara, concreta y de fondo a lo deprecado por la accionante remitiendo copia de los videos de seguridad que captaron el accidente que padeció en las instalaciones de ese centro comercial, puntualmente, en las escaleras eléctricas para bajar a los sótanos de los parqueaderos desde el primer piso del 29 de septiembre de 2020 entre las 6:00 pm y las 8:00 p.m., asegurando la protección de datos de terceros.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN FLORIDABLANCA– en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,



RESUELVE:

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho de petición de la señora BLANCA MARÍA ESCOBAR RIVERO, identificada con la cédula de ciudadanía número 63'323.368 conforme lo expuesto en la parte motiva de ésta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** a la representante legal de de INVERSIONES INMOBILIARIAS BUCARAMANGA ARAUCO S.A.S., sociedad identificada con Nit.900.460.297-8, propietaria y administradora de PARQUE CARACOLÍ CENTRO COMERCIAL - o quien haga sus veces – que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho -, resuelva de manera clara, concreta y de fondo la solicitud elevada por la señora BLANCA MARÍA ESCOBAR RIVERO, remitiendo copia de los videos de seguridad que captaron el accidente que padeció en las instalaciones de ese centro comercial, puntualmente, los videos de las cámaras de seguridad que dan a las escaleras eléctricas para bajar a los sótanos de parqueaderos desde el primer piso del centro comercial del 29 de septiembre de 2020 entre las 6:00 pm y las 8:00 p.m, (únicamente el específico momento del accidente), asegurando la protección de datos de terceros. So pena de incurrir en desacato por los términos del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE

El Juez,

GABRIEL ANDRES MORENO CASTAÑEDA