



Floridablanca, ocho (8) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

TUTELA

RADICADO: 2022-00101

ACCIONANTE: GONZALO FERNÁNDEZ CARLIER

ACCIONADO: COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.

ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

ASUNTO

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por el señor GONZALO FERNÁNDEZ CARLIER contra la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., ante la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

1.- El señor Gonzalo Fernández Carlier, expuso que como tarjetahabiente de la compañía de financiamiento TUYA S.A., fue víctima de fraude y hurto, por lo que el 22 de julio de la presente anualidad radicó una solicitud en el correo institucional de dicha compañía mediante el cual imploró lo siguiente: i) se le informe la forma como fueron solicitadas la tarjetas de crédito terminadas en ****3703, ****2788, ****1605 y ****6408, si fueron mediante llamada telefónica, solicitud presencial o escrita, ii) la constancia de envío y recibido de dichas tarjetas, si fueron por correo certificado o entrega personal en las instalaciones de la entidad. iii) si fueron solicitadas mediante llamada telefónica, se le expidan las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones y iv) Si se realizaron actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, requiere las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones de dirección, teléfono, correo electrónico o cualquier otra, indicando cuales fueron las actualizaciones de información personal; pero no recibió respuesta de fondo a su solicitud; motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho y, por ende, se ordene lo que irroga.

2.- Una vez se avocó conocimiento, se vinculó al Gerente y/o representante legal de la COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A., quien a través del representante legal judicial suplente indicó que - en efecto – el 22 de julio de 2022 el señor Gonzalo Fernández Carlier radicó mediante correo electrónico una solicitud, la cual fue resuelta desde el 2 de agosto 2022, aun así el pasado 2 de septiembre se le brindo una nueva respuesta pronunciándose en todas y cada uno de los requerimientos y enviada a los correos electrónicos: gofecar47@gmail.com y grupogrant@hotmail.com



Finalmente adujo que con respecto a las grabaciones de llamadas no pueden ser entregadas al cliente, si él requiere escucharlas debe informar el CATT al cual puede dirigirse para escucharla, pero no puede guardar en USB ni grabarla en otro dispositivo, debido a las políticas de privacidad de la compañía, ya que los consumidos pueden modificar este tipo de información a conveniencia, lo cual no puede considerarse que no fue de fondo, ni puede pretender se dé cumplimiento a lo solicitado, por lo que rogó que se despachara de forma desfavorable el pedimento elevado.

3.- El 7 de septiembre de 2022 se estableció comunicación con el accionante, quien manifestó que si bien la entidad demandada con escritos del 2 de agosto y 2 de septiembre de 2022 otorgó respuesta a su petición radicada en la entidad el 22 de julio de la presente anualidad, la respuesta es parcial, pues con respecto a la solicitud, puesto que en los ítems 3 y 4 de su escrito imploro que si las tarjetas fueron solicitadas mediante llamada telefónica, se le expidan las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones y que si se realizaron actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, requiere las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones de dirección, las cuales no se allegaron.

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 una entidad de carácter privado como es la compañía de financiamiento TUYA S.A.

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 el señor Gonzalo Fernández Carlier, se encuentra legitimado para interponerla en su calidad de presunto perjudicado.



7.- Frente al caso concreto, **el problema jurídico** a resolver se restringe a determinar si la respuesta otorgada por la compañía de financiamiento TUYA S.A. satisface la garantía constitucional del derecho de petición del accionante radicado el 22 de julio de 2022 en el correo institucional de la demandada.

La **respuesta al problema jurídico** surge negativa, pues la respuesta resulta parcial, ya que si bien es cierto la entidad con escritos fechados 2 de agosto y 2 de septiembre de 2022 enviados al correo electrónico del accionante, resuelve con claridad los ítem 1 y 2 de los requerimientos plasmados en su solicitud, no ocurrió lo mismo con los ítem 3 y 4, ya que frente a estos últimos la entidad respondió de manera evasiva, frente a lo pretendido por el accionante, pues aduce que se trata de grabaciones de llamadas que no pueden ser entregadas al cliente, debido a las políticas de privacidad de la compañía, sin tener en cuenta que dicha reserva solo podrá invocar en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley, 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 servirá 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. 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)

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

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



7.1.4. El artículo 24 de la ley estatutaria 1755 de 2015 establece que solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

7.1.5. 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.

7.1.6. 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 artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, que “Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones públicas o 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

7.2. Premisas de orden fáctico

³ Sentencia T-511 de 2010

⁴ Sentencia T-487 de 2017.



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) Conforme se estable con el soporte de envió allegado al expediente, el 22 de julio de 2022 el accionante como tarjetahabiente y presunta víctima de un fraude, radicó en el correo institucional de la compañía de financiamiento TUYA S.A., un derecho de petición a fin que se le otorgara la siguiente información: “ 1) se le informe la forma como fueron solicitadas la tarjetas de crédito terminadas en ****3703, ****2788, ****1605 y ****6408, si fueron mediante llamada telefónica, solicitud presencial o escrita, 2) la constancia de envió y recibido de dichas tarjetas, si fueron por correo certificado o entrega personal en las instalaciones de la entidad. 3) si fueron solicitadas mediante llamada telefónica, se le expidan las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones y 4) Si se realizaron actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, requiere las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones de dirección, teléfono, correo electrónico o cualquier otra, indicando cuales fueron las actualizaciones de información personal; pero no recibió respuesta de fondo a su solicitud

ii) El 2 de agosto y 2 de septiembre de 2022 la Compañía de financiamiento TUYA S.A., envió vía correo electrónico respuestas a su petición, resolviendo con claridad los ítem 1 y 2 de los requerimientos plasmados en su solicitud, no obstante, con respecto con los ítem 3 y 4, le indicó que las grabaciones de llamadas no pueden ser entregadas al cliente, si él requiere escucharlas debe informar el CATT al cual puede dirigirse para escucharla, pero no puede guardar en USB ni grabarla en otro dispositivo, debido a las políticas de privacidad de la compañía

iii) El accionante establece que la respuesta es parcial, porque requiere las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones, actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones de dirección, teléfono, para efectos de adelantar las respectivas acciones judiciales.

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, 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. En el caso concreto, de las pruebas allegadas al diligenciamiento puede concluirse que la Compañía de financiamiento TUYA S.A., otorgó una respuesta parcial a la solicitud elevada por el accionante, en tanto que, si bien con oficios fechados 2 de agosto y 2 de septiembre de 2022 enviados al correo electrónico del accionante, resolvió con claridad los ítem 1 y 2 de los requerimientos plasmados en su solicitud, no ocurrió lo mismo respecto con los ítem 3 y 4, pues indicó que las grabaciones de llamadas no pueden ser entregadas al cliente, si él requiere escucharlas debe informar el CATT al cual puede dirigirse para escucharla, pero no puede guardar en USB ni grabarla en otro dispositivo, debido a las políticas de privacidad de la compañía; en ese orden de ideas, es evidente que la respuesta fue evasiva, incompleta y por supuesto descontextualizada, pues deja entrever que las copias de las grabaciones solicitadas cuenta con reserva, sin mencionar la norma que fundamente dicho argumento.

8.4. Debe enfatizarse en que anteponer reserva por políticas de privacidad de la compañía respecto de las grabaciones de las llamadas solicitadas por el accionante en los ítems 3 y 4 de su escrito de petición, como cortapisa para no acceder a lo implorado por el accionante, sin que se exhiba el fundamento legal de la negativa, vulnera el derecho de petición, por una esencial razón:

Porque de acuerdo al artículo 24 de la ley 1755 de 2015, las organizaciones públicas y 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, la Compañía de financiamiento accionada relaciona como fundamento políticas de privacidad de la compañía, no una norma o fundamento legal que contenga la prohibición de expedir las copias de las grabaciones y evidencias físicas solicitadas.

En ese sentido, emerge claro que el fundamento prohibitivo citado por la accionada no condensa un fundamento legal 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.

8.5. Ahora bien, otras garantías constitucionales podrían verse vulneradas con la negativa superflua de otorgar las grabaciones solicitadas, en el caso que el accionante aclare lo que pretende hacer con las grabaciones, en el entendido que, si lo que busca es, accionar el aparato jurisdiccional, la falta de respuesta sin fundamento también vulnera el derecho del acceso a la administración de justicia, ello bajo la premisa que la información requerida podría servir de fundamento para adelantar las acciones judiciales.

En consecuencia, el amparo constitucional tiene vocación de prosperar y, por ende, se ordenará al Gerente y/o representante legal o quien haga sus veces de la compañía de financiamiento TUYA S.A. 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 el accionante en los ítem 3 y 4 del escrito del 22 de julio de 2022, esto es: si las tarjetas atrás relacionadas fueron solicitadas mediante llamada telefónica, se le expidan copias de las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones y, si se realizaron actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, se le expida copia de las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones, conforme se lo solicitó el accionante, de lo contrario soporte su negativa aduciendo en concreto la norma que sustenta la reserva de la información respecto de las grabaciones de las llamadas telefónicas solicitadas por el accionante.

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 del señor GONZALO FERNÁNDEZ CARLIER, identificado con la cédula de ciudadanía número 13'802.083 conforme lo expuesto en la parte motiva de ésta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** al Gerente y/o representante legal o quien haga sus veces de la compañía de financiamiento TUYA S.A.- que en el término de cuarenta y ocho (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 el accionante en los ítem 3 y 4 del



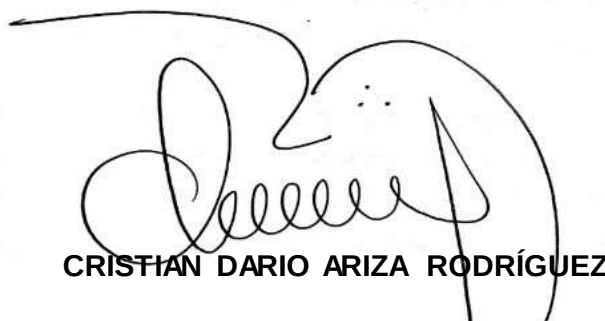
escrito del 22 de julio de 2022 radicado en el correo institucional de esa entidad, esto es: si las tarjetas atrás relacionadas fueron solicitadas mediante llamada telefónica, se le expidan copias de las grabaciones de tales llamadas con sus respectivas autorizaciones y, si se realizaron actualizaciones de datos personales desde la expedición de dichas tarjetas, se le expida copia de las evidencias físicas o grabaciones telefónicas mediante las cuales se realizaron tales actualizaciones, conforme se lo solicitó el accionante, de lo contrario soporte su negativa aduciendo en concreto la norma que sustenta la reserva de la información respecto de las evidencias físicas o grabaciones de las llamadas telefónicas solicitadas por el accionante.

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,



CRISTIAN DARIO ARIZA RODRÍGUEZ