



Bogotá D.C., 12 de julio de 2021

REF.: Acción de Tutela N° 2021-00333 de ERASMO MENDIVELSO SUA contra EXPERIAN COLOMBIA S.A.- DATACRÉDITO.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Erasmo Mendivelso Sua contra Datacrédito Experian Colombia por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso.

ANTECEDENTES

1. Hechos de la demanda

Señaló que durante aproximadamente 25 años ha tenido almacenes de muebles y electrodomésticos en Bogotá y que con Datacrédito inició un vínculo contractual hace 7 años, donde nunca incumplió con sus obligaciones contractuales.

Indicó que debido a la coyuntura por el covid-19 y por orden del Gobierno Nacional cerró sus almacenes desde el 30 de marzo de 2020 y recortó gastos de funcionamiento en sus almacenes, por lo que desde el 14 de junio de 2020 envió a la accionada una solicitud de terminación del contrato.

Manifestó que el 18 de agosto de 2020 recibió por parte de la accionada una misiva a través de la cual le informan que se encuentra en mora, pasando por alto la solicitud que había hecho el 14 de junio de esa anualidad.

Sostuvo que el 22 de agosto de 2020 de nuevo envió un correo electrónico a la accionada a través del cual pidió explicación sobre la solicitud que realizó de terminación del contrato; no obstante, el 7 de octubre de esa anualidad de nuevo la accionada le envió la factura de cobro por valor de \$2.230.839, pasando una vez más por alto la solicitud de terminación contractual elevada el 14 de junio.

Objeto de la Tutela

De acuerdo con lo anterior, solicitó que, a través de la presente acción, se protejan los derechos fundamentales de petición y debido proceso y, en consecuencia, pide ordenar a la accionada a dar trámite a la solicitud elevada el 14 de junio de 2020, dar por terminado el vínculo contractual, dejar sin efectos las facturas de cobro, eliminar el reporte negativo y expedir un paz y salvo.

TRÁMITE DE INSTANCIA

La presente acción fue inadmitida a través de auto del 25 de junio de 2021 en el que se ordenó librar comunicaciones a la accionada con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.



Informe recibido

Experian Colombia S.A.- Datacrédito señaló que, al revisar su base de datos, no encontró que el accionante hubiese elevado derecho de petición y/o reclamo alguno y que, al verificar los anexos de la tutela, no evidenció ninguna constancia de radicación, por lo que, al no contar con esta prueba, resultaba difícil determinar si las peticiones fueron recibidas o no.

Informó que no ha brindado ninguna respuesta al accionante por capricho, sino porque no se corroboró la existencia de algún radicado de las peticiones del actor, por lo que solicitó denegar por improcedente la acción.

Finalmente, sostuvo que una vez el accionante radique alguna petición en sus oficinas, procederá a dar la correspondiente respuesta.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa resida en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).



En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del *"el derecho a lo pedido"*; que se emplea con el fin de destacar que *"el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal."* (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

Finalmente, es importante resaltar que el Gobierno Nacional con ocasión a la pandemia generada por el Coronavirus- Covid 19, dispuso mediante el Decreto 491 de 2020 que los términos para atender las peticiones se ampliaban, pues en su artículo 5° señaló que salvo norma especial **toda petición deberá resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.**

Así mismo, se ha alegado la protección del **debido proceso y debido proceso administrativo**, por lo cual este Despacho considera necesario recordar que conforme la Sentencia T – 010 de 2017, el primero es un derecho consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política Colombiana, el cual se aplica *"a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas con el fin de que todos los integrantes de la comunidad nacional, en virtud del cumplimiento de los fines esenciales del Estado, puedan defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Constitución"* (negrilla fuera de texto), mientras que el segundo ha sido definido como la *"regulación jurídica previa que limite los poderes del Estado y establezcan el respeto de los derechos y obligaciones de los sujetos procesales, de manera que ninguna actuación de las autoridades dependa de su propio arbitrio, sino que se encuentren sujetas a los procedimientos señalados en la ley o los reglamentos"*, procedimiento que debe ser aplicado a todas las actuaciones administrativas y que debe estar sujeto a los principios de legalidad, competencia, publicidad y de los derechos de defensa, contradicción y controversia probatoria y de impugnación (C.C., T – 479 de 2017).

Así, el **debido proceso administrativo** implica una limitación al ejercicio de las funciones de las autoridades públicas y privadas, que debe estar revestido de obediencia a los parámetros procedimentales determinados en el marco jurídico vigente, para lo cual se requiere que los funcionarios que tienen a su cargo un proceso judicial o administrativo, se mantengan al tanto de las modificaciones que regula sus funciones, pues de lo contrario, se podría incurrir en la ejecución de un proceso no determinado legalmente, por lo cual, este derecho permite eliminar cualquier criterio subjetivo y conducta omisiva, negligente o descuidada en que pueda incurrir el funcionario que está a cargo del proceso (C.C., T – 051 de 2016).

Caso concreto

En el presente caso, pretende el accionante se protejan los derechos fundamentales de petición y debido proceso y, en consecuencia, pide ordenar a la accionada dar trámite a la solicitud elevada el 14 de junio de 2020, dar por terminado el vínculo contractual, dejar sin efectos las facturas de cobro, eliminar el reporte negativo y expedir un paz y salvo.

Ahora, como son varias las pretensiones que formula el promotor, el Despacho las resolverá de la siguiente manera:



Sobre dar trámite a la petición del 14 de junio de 2020

El actor allegó en formato PDF copia del correo electrónico que envió a la accionada el 14 de junio de 2020 a la dirección electrónica contactodatacredito@experian.com a través de la cual solicitó la cancelación del contrato¹.

De igual manera, allegó constancia de que el 22 de agosto de 2020 envió a la dirección electrónica Karina.Alfaro@experian.com, un correo donde señaló que él ya había enviado la solicitud de cancelación del contrato y no comprendía el por qué le seguían remitiendo facturas; la respuesta que le dio la accionada el 27 del mismo mes y año, fue que para cancelar el servicio debía enviar una carta a través de un enlace firmado por el representante legal 30 días antes del vencimiento del contrato².

Ahora bien, verificado el expediente y las documentales allegadas por el promotor advierte el Despacho, que la petición que radicó el accionante el 14 de junio de 2020, en efecto, no cuenta con un recibido por la accionada ni con una respuesta de fondo por la razón de que esta no se dirigió en debida forma a la accionada.

Lo anterior, porque al analizar la dirección a la que el accionante remitió su solicitud contactodatacredito@experian.com el dominio de la dirección no se encuentra bien escrito dado que el dominio es @experian.com y el demandante envió su solicitud a @experian.com. Por ello, la accionada no tuvo conocimiento que el promotor hubiese radicado una solicitud de cancelar el servicio.

Por otra parte, de la petición que el actor realizó el 22 de agosto de 2020, claramente se observa que si le fue resuelta la solicitud ya que el 27 del mismo mes y año la accionada le indicó el link a través del cual debía realizar la solicitud de cancelación del contrato, teniendo en cuenta que esta debía ser firmada por el representante legal con 30 días de anterioridad.

Bajo ese orden, esta sede judicial no encuentra que la accionada Experian Colombia S.A. hubiese afectado el derecho fundamental de petición del accionante, toda vez que como se dijo la petición del 14 de junio de 2020 no fue enviada de manera correcta a la encartada y la petición del 22 de agosto de 2020 fue resuelta con la información brindada el 27 de agosto del mismo año, por lo que no se accederá a esta pretensión.

Sobre dar por terminado el vínculo contractual y dejar sin efectos las facturas de cobro

El accionante alega la vulneración a su derecho fundamental del debido proceso dado que la encartada no dio por terminado el vínculo contractual y le siguió enviando facturas de cobro y para acreditar su dicho, allegó copia de una liquidación donde se observan unos conceptos por monto total, intereses, honorarios y balance pendiente que asciende a la suma de \$3.132.767,21³.

Ahora, teniendo en cuenta lo expuesto por el señor Erasmo Mendivelso Sua, esta sede judicial observa, en primer lugar, que no se acreditó que, en efecto, hubiese presentado alguna solicitud de

¹ Ver archivo 1 folios 16.

² Ver archivo 1 folios 17 y 18.

³ Ver archivo 1 folio 19.



cancelación del contrato con la accionada como lo aseguró dentro de los hechos de la tutela, situación que debió de haber tenido en cuenta previo a iniciar la presente acción.

En segundo lugar, porque le es vedado a esta sede judicial ordenar que a través de la presente acción se cancele un contrato, puesto que en la actualidad no existe evidencia alguna que certifique que realizó el trámite correspondiente para la cancelación de los servicios contratados con Experian Colombia, esto es, diligenciar lo pertinente en el link que le envió la encartada, situación que no vulnera el derecho fundamental del debido proceso, ni conlleva a determinar que al promotor se le esté ocasionando algún perjuicio.

Frente a ello y de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, cuando el peticionario interpone la acción de tutela, como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, este **tiene la carga de probar, aunque sea sumariamente la existencia de un perjuicio** que: (i) sea inminente, es decir que produzca, de manera cierta y evidente, la amenaza de un derecho fundamental; (ii) imponga la adopción de medidas urgentes para conjurarlo; (iii) amenace gravemente un bien jurídico que sea importante en el ordenamiento jurídico y; (iv) dada su urgencia y gravedad, imponga la impostergabilidad del amparo a fin de garantizar el restablecimiento del orden social justo en toda su integridad: pues, de lo contrario, la acción se torna improcedente.

Ahora, en gracia de discusión de que se hubiese entendido que, en efecto, radicó alguna solicitud de cancelación del servicio ante Experian Colombia y que esta hubiese dado una respuesta negativa, la tutela tampoco sería el mecanismo para ordenar la desafiliación del accionante, ya que según los hechos narrados en la acción, entre las partes existe un vínculo contractual, el cual no puede disolver el juez constitucional dado que es el juez ordinario quien deba desplegar una actividad probatoria adecuada para establecer en el escenario correcto si se cumplen los presupuestos para dar por terminado un contrato y dejar sin efectos unas facturas de cobro, por lo que se negará esta pretensión.

Sobre eliminar el reporte negativo

Teniendo en cuenta que no existe ningún documento que permita inferir que el accionante haya solicitado a la encartada eliminar los reportes negativos esta pretensión también se negará, pues se recuerda que previo a acudir a la acción de tutela, el promotor tiene el deber de agotar los recursos ordinarios que tenga a su alcance ya que el requisito principal de la tutela es la subsidiariedad, el cual no se cumple en el presente caso.

Así las cosas y al no evidenciarse ninguna vulneración al derecho fundamental de petición y debido proceso a esta sede judicial no le queda más que negar la presente acción de tutela.

DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **Erasmus Mendivelso Sua** contra **Experian Colombia S.A. - Datacrédito** acorde con lo aquí considerado.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
República de Colombia

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación y de acuerdo con lo dispuesto en la parte motiva de la decisión.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR

Firmado Por:

**LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 3^{er}o MPAL PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES BOGOTA**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

47617ec4bef0ec685fe09cc6a17fabb098c5b4d504395547866d71ec57b1aabd

Documento generado en 12/07/2021 08:30:40 AM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**