



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.

Transformado transitoriamente en
Juzgado 66 de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá

Bogotá D.C., once (11) de noviembre de dos mil veinte (2020).

Radicación: 11001-41-89-066-2020-00833-00.

Accionante: Santiago Sardi Chamad.

Accionado: Systemgroup S.A.S. e Itaú.

Trámite: Acción de Tutela.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela que Santiago Sardi Chamad promovió contra Systemgroup S.A.S., e Itaú Corpbanca Colombia S.A., trámite al que se vinculó a Datacrédito Experian y TransUnión.

I. Antecedentes

a. La Pretensión.

Solicitó el accionante que se ampare su derecho fundamental de petición en conexidad con el de habeas data, los cuales considera vulnerados por las accionadas, al no darle respuesta a las peticiones que les elevó el 18 de agosto del año que avanza a través de correo electrónico.

Pretende, en consecuencia, que se amparen las garantías superiores descritas, y se ordene a las convocadas corregir su información ante centrales de riesgo (Datacrédito y TransUnión).

b. Hechos que anteceden a la acción de tutela.

i. El tutelante señaló que en el año 2013 fue objeto de un reporte negativo ante centrales de riesgo realizado por Systemgroup S.A.S., la cual castigó su cartera por una presunta mora en una obligación adquirida con el banco Itaú. Puntualizó

en que no fue enterado de dicha deuda y no la ha reconocido de ninguna forma.

ii. Actualmente requiere mejorar su historial crediticio a efectos de poder acceder a servicios bancarios, pero ello no ha sido posible debido a que el mencionado reporte negativo persiste ante los operadores de información financiera.

iii. Por lo anterior, el 18 de agosto de 2020, remitió por correo electrónico un derecho de petición tanto a Systemgroup S.A.S., como a Itaú Corpbanca Colombia S.A., en el que les solicitó que le informaran por qué aún aparece el reporte negativo en su contra ante Datacrédito y/o TransUnión, y los instó a que le expusieran los argumentos por los cuales el reporte aún no ha sido eliminado. Además, los conminó a reconocer el fenómeno prescriptivo en su favor.

iv. En lo que respecta a Systemgroup S.A.S., también le pidió exhibir el título que respalda la obligación que presuntamente adquirió con el banco Itaú, pues según su dicho el mismo resulta indispensable a efectos de ser sometido al término de prescripción.

v. Sin embargo, afirmó que no ha recibido respuesta por parte de las accionadas, quienes con su omisión transgreden sus derechos fundamentales de petición y habeas data, por ello acude a la acción de tutela.

c. Trámite Procesal.

Mediante proveído de fecha 28 de octubre de 2020, se admitió la acción de tutela, se ordenó la notificación de las accionadas y se vinculó al trámite a Datacrédito Experian y TransUnión en su condición de operadores de información Financiera (Fol. 44 del expediente digital de tutela).

En el mismo proveído, se requirió al tutelante para que allegara al plenario las constancias de la remisión de las peticiones ante sus oponentes, requerimiento que satisfizo a través de la documental visible a folios 73 al 76 del expediente digital de tutela, con la cual se constata que envió las peticiones a las convocadas el 18 de agosto de 2020 por correo electrónico.

- Systemgroup S.A.S., por conducto de apoderado, señaló que el actor no ha radicado peticiones ante la compañía por canales oficiales, tales como el “PORTAL WEB SYSTEMGROUP PESTAÑA PQR” o al “correo electrónico buzonpqr@sgnpl.com”, por lo que no puede invocar una vulneración a su derecho fundamental de petición.

En lo que respecta a la presunta transgresión del derecho fundamental de habeas data del promotor del amparo, precisó que la misma no se configura, en la medida que por políticas internas de la compañía fueron eliminados ante centrales de riesgo los reportes del accionante relacionados con los créditos números “72091210500, 75777794000, 72091208900, 73090260000, 72091154800 y 72091212100” (Folios 100 al 108 del expediente digital de tutela).

- TransUnión señaló que no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información, tampoco es responsable del dato que le es reportado por la fuente, está vedada para modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información que reposa en su sistema, no es la encargada de realizar el aviso previo al reporte negativo y desconoce si ha operado la prescripción de la obligación reportada por la fuente, su rol se limita a recibir de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, administrarlos y ponerlos en conocimiento de los usuarios de conformidad con lo dispuesto en el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008, por lo que solicitó la exoneración de toda responsabilidad en el presente asunto y la consecuente desvinculación de la acción (Folios 77 al 82 del expediente digital de tutela).

- Experian Colombia S.A., a través de apoderada, señaló que la eliminación del dato negativo en su sistema de información en el evento de la prescripción, solo opera si se constata que existe un incumplimiento continuo superior a 14 años, y añadió que en este caso es a la fuente de la información a quien le asiste el deber de pronunciarse sobre la relación comercial con el titular de la misma, calidad que poseen las accionadas Itaú y Systemgroup, por lo que solicitó su desvinculación del trámite tutelar (Folios 136 al 141 del expediente digital de tutela).

- Itaú Corpbanca Colombia S.A., no se pronunció frente a la acción, pese a estar debidamente enterado de la admisión de la misma (Folios 55 al 63 del expediente digital de tutela).

II. Consideraciones

El artículo 86 de la Carta Política ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela cuya finalidad se encamina a lograr la eficaz, concreta e inmediata protección de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten amenazados o quebrantados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones específicamente previstas en el decreto que la reglamentó.

En relación al derecho de petición, cuya protección solicita la accionante, ha de recordarse que el artículo 23 de la Constitución Política, lo define de la siguiente manera:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Garantía constitucional frente a la cual, la Corte Constitucional ha emitido múltiples pronunciamientos, entre los que se encuentra la sentencia T-574 de 2007, a través de la cual precisó el alcance del referido derecho y advirtió que su satisfacción solamente se logra con una respuesta que cumpla con la totalidad de los requisitos que a continuación se enlistan:

"i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición."

En línea con lo analizado y descendiendo al caso concreto, salta a la vista la prosperidad del recurso de amparo solo en lo que respecta a la garantía superior descrita, por las razones que pasan a explicarse.

A través de los documentos obrantes a folios 75 y 76 del plenario, el accionante Santiago Sardi Chamat acreditó que el 18 de agosto de 2020 remitió electrónicamente a Systemgroup S.A.S., e Itaú Corpbanca Colombia S.A. una petición tendiente a que le informaran por qué permanecía un reporte negativo en su contra ante centrales de riesgo. Igualmente solicitó que se declarara el fenómeno prescriptivo respecto de la obligación que generó dicho reporte, y le pidió a Systemgroup que le exhibiera el título que respalda la obligación que presuntamente se encuentra en mora.

La petición con destino a Systemgroup S.A.S., fue enviada al correo electrónico gerenciacomercial@sgnpl.com mientras que la petición con destino al banco Itaú se remitió al correo servicioalcliente@itau.co

Systemgroup al pronunciarse frente a la presente acción, señaló que el accionante no radicó ante la compañía la petición por canales oficiales, tales como el "PORTAL WEB SYSTEMGROUP PESTAÑA PQR" o el "correo electrónico buzonpqr@sgnpl.com", por lo que

a su juicio no puede invocarse una vulneración al derecho fundamental de petición.

Sin embargo, dicho argumento no es de recibo para este estrado judicial, en la medida que al ingresar a la página web de la compañía <https://www.systemgroupglobal.com/> y deslizar el cursor a la parte inferior de la pantalla, se observa que allí se informa al público en general que puede escribirle a la sociedad a las direcciones electrónicas lineaetica@sgnpl.com y gerenciacomercial@sgnpl.com

Y fue al último de dichos correos al que el actor remitió su petición, como consta a folio 75 del plenario digital, además a tales trayectorias este estrado comunicó la admisión de esta acción, obteniendo respuesta frente a la misma (Folios 52 al 54 del expediente digital de tutela).

Así pues, no es procedente que Systemgroup S.A.S., se haya relevado de otorgarle una respuesta al tutelante respecto a la petición que elevó, pese a que el término dispuesto para ello se encuentra más que vencido, bajo el argumento de que la solicitud no fue radicada a través de uno de sus canales oficiales de comunicación, pues es claro que la solicitud se dirigió a un correo que aparece en la primera plana de la página web de la compañía.

Ahora, si bien es cierto dicho correo difiere de aquellos dispuestos por la empresa para su notificación, de acuerdo a la información obtenida del certificado de existencia y representación legal de la compañía (Folios 20 al 38 del expediente digital de tutela), no lo es menos, que este tipo de documento no se encuentra disposición del público en general, como si ocurre con la página web de la sociedad, de la que muy seguramente el tutelante obtuvo la dirección electrónica a la que dirigió el derecho de petición.

En punto a ello, la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020, precisó que *“Con el avance de la tecnología, la Internet se ha convertido en el canal más efectivo para la comunicación y la divulgación de información.”*, de ahí, la importancia de que los usuarios de dicha red sean responsables de la información que comparten con el público, por ende, si la empresa accionada posee canales oficiales de comunicación como lo alega en este caso, lo ideal es que estos se informen al público en todas las plataformas de información, y con mayor cuidado en aquellas de tipo digital, pues de acuerdo a lo puntualizado por la Corte, son las que poseen más afluencia de público en la actualidad, máxime en época de pandemia, cuando se han privilegiado en todos los sectores el uso de herramientas tecnológicas.

Así pues, como quiera que la dirección electrónica a la que dirigió la petición el tutelante, se encuentra en la página web de Systemgroup S.A.S., como un medio de contacto autorizado por la compañía para que el público en general le escriba, no es válido que ahora pretenda restar validez a dicho canal, tildándolo de no oficial, lo que conlleva a que tenga el deber legal de responder al señor Sardi Chamat el derecho de petición que elevó el 18 de agosto de 2020.

De otra parte, en lo que respecta a la petición remitida al banco Itaú Corpbanca Colombia S.A., poco hay por decir, pues la constancia de la remisión de la solicitud obra en el plenario (Fol. 76 del expediente digital de tutela), según lo expuesto por el tutelante aún no ha recibido respuesta, el banco fue enterado en legal forma de la admisión de la acción de amparo (Folios 55 al 63 del plenario digital) y pese a ello optó por guardar silencio, circunstancias que, de conformidad con lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, hacen que los hechos de la acción gocen de presunción de veracidad.

En consecuencia, el amparo al derecho de petición del accionante será concedido, para lo cual se ordenará a las accionadas que dentro del término de 48 horas siguientes al

enteramiento del fallo, resuelvan de fondo, en forma clara, precisa, congruente y con una notificación eficaz, las peticiones que les formuló Santiago Sardi Chamat el 18 de agosto de 2020 a través de correo electrónico.

Ahora bien, el Despacho no se pronunciará frente a la presunta vulneración del derecho fundamental de habeas data del accionante por parte de las convocadas, por considerar que para emprender dicho análisis no se satisfizo el requisito de subsidiariedad de la acción de amparo, pues a la fecha se encuentran en trámite las peticiones que elevó el actor a las accionadas en su condición de fuentes de su información financiera.

De aquí que, hasta tanto las convocadas no resuelvan tales solicitudes y le expongan al afectado su postura frente al asunto planteado, se tiene que el actor aún no ha agotado los medios alternativos de defensa que tiene a su alcance, aunado a que no acreditó que acudiera a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

III. Decisión

En mérito de expuesto, el Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá transformado transitoriamente en el Sesenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de esta ciudad, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

Primero. - Conceder el amparo invocado por **Santiago Sardi Chamat** a su derecho fundamental de petición.

Segundo.- Ordenar a Systemgroup S.A.S., e Itaú Corpbanca Colombia S.A., que a través de su Representantes Legales o los funcionarios que correspondan, en el término de **cuarenta y ocho**

(48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, resuelvan de fondo, en forma clara, precisa, congruente y con una notificación eficaz, las peticiones que les formuló el actor el 18 de agosto de 2020 a través de correo electrónico (Folios 2 al 9, 75 y 76 del expediente digital de tutela).

Tercero. – Systemgroup S.A.S., e Itaú Corpbanca Colombia S.A., en cumplimiento de lo establecido en el artículo 27 del decreto 2591 de 1991, deberá informar sobre el acatamiento de la anterior orden a este estrado.

Cuarto. - Negar la solicitud de amparo en lo que respecta al derecho fundamental de habeas data, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión.

Quinto.- Comunicar lo resuelto a todos los intervinientes por el medio más expedito y eficaz, privilegiando el uso de medios digitales.

Sexto.- Contra ésta decisión procede impugnación formulada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

Séptimo.- Si la decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

Firmado Por:

**NATALIA ANDREA MORENO CHICUAZUQUE
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 84 CIVIL MUNICIPAL BOGOTÁ**

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:

**e2a47a9e01657c114e9118eb08a0c59f526f47399ef163985911d194
e4ca84ae**

Documento generado en 11/11/2020 09:28:32 a.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>