

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., tres (3) de agosto de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00760.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por LUIS ALBERTO NINCO SÁNCHEZ contra FINANZAUTO S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

El accionante reclamó la protección constitucional de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso que considera vulnerados por la accionada al no dar respuesta a la solicitud que presentó el 13 de junio de 2022. En consecuencia, solicitó se ordene a la entidad convocada otorgar la contestación requerida.

2. Fundamentos Fácticos

1. El actor adujo que, actuando por conducto de apoderado, el 13 y 14 de junio del año que cursa elevó derecho de petición ante FINANZAUTO S.A., por medios electrónicos y de manera física, en el que solicitó: (i) se concediera la prescripción del título valor en cuestión; y (ii) se le explicaran las razones por las que le seguían realizando cobros y demás acciones sobre una obligación prescrita y que no podía ser perseguida.

2. Sin embargo, el 6 de julio de 2022 se le remitió una comunicación mediante la cual se le informó que no se atendía de fondo su petición porque el poder o autorización no se encontraba autenticado ante notario público vulnerando de esta forma su derecho de petición.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 22 de julio de la presente anualidad.

1. En respuesta al requerimiento efectuado, **FINANZAUTO S.A.** manifestó que el accionante es deudor respecto de la obligación No. 160785 que se encuentra vigente y en mora de ser cancelada, en las cuotas causadas desde 02 de marzo de 2020 y siguientes, sin que las circunstancias relacionadas con dicho crédito puedan ser objeto de discusión en sede de tutela.

Respecto del derecho de petición informó que fue atendido mediante comunicación de 6 de julio de 2022 de forma negativa, toda vez que, la dirección de correo desde la cual se remitió la petición no coincide con el registro de datos

personales que tiene la compañía y no cuenta con firma del peticionario, así mismo, respecto de la solicitud radicada en forma física tampoco se encuentra suscrita, la dirección de notificación no concuerda con la informada por el cliente y con relación a la autorización otorgada a un tercero no cuenta con firma de aceptación y que tampoco es quien dice suscribir la solicitud, además que data de más de sesenta (60) días de la fecha de radicación, de modo tal que no era posible verificar la autenticidad del peticionario debiendo darse cumplimiento a lo consagrado en las normas de protección de datos, motivo por el que se indicó al petente la forma en que debía proceder para resolver de fondo las cuestiones planteadas.

III. PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho advierte que el problema jurídico en el presente asunto se circunscribe a determinar si se vulneraron o no los derechos fundamentales al debido proceso y petición del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

“(i). 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:

(ii). 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.

(iii). 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.”

Sumado a ello, la Jurisprudencia constitucional refiere que: “La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno” (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.¹, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...**Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica**, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...” (negrilla fuera de texto)

3. En punto del derecho fundamental a la información el artículo 74 de la Constitución Política señala que toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley, resaltando que el secreto profesional es inviolable, luego entonces debe determinarse si la misma se encuentra sometida a reserva legal por cuanto pueden verse comprometidas otras prerrogativas de rango constitucional como el derecho a la intimidad y el habeas data, en ese sentido, para delimitar su acceso, por vía jurisprudencial se ha clasificado en: **i)** información de dominio público, **ii)** semiprivada, **iii)** privada y **iv)** reservada o secreta.

Esa diferenciación, reviste gran importancia por cuanto determina la información que se puede publicar en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el canon 74 superior, y la que, por el contrario, se encuentra prohibida su divulgación por pertenecer a la esfera personal del individuo. Además, permite distinguir las personas y las autoridades que están legitimadas para acceder o publicar dicha información.

¹ Sentencia T-487 de 2017

En ese sentido, para el adecuado manejo de datos personales, en especial aquellos de carácter financiero, el legislador expidió la Ley Estatutaria 1266 de 2008 *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”* que impone a los operadores de datos una conducta diligente frente a la administración de información personal de los usuarios y la accesibilidad de la misma, de modo que, no puede ser suministrada a quienes no son titulares o se encuentran autorizados conforme a la ley, ello atendiendo a los principios de circulación restringida y confidencialidad consagrados en el artículo 4° de dicha normatividad.

Concretamente en punto de las personas autorizadas para acceder a la información contenida en los diferentes bancos de datos el artículo 5° de la Ley 1266 de 2008 dispone que ésta podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición de: **i) los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos** y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley, **ii) los usuarios de la información, iii) A** cualquier autoridad judicial, previa orden judicial, **iv) las entidades públicas del poder ejecutivo**, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones., **v) A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa**, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso y **vi) otros operadores de datos.**

4. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y jurisprudencial, en el caso puesto a consideración del Despacho se advierte que Outsourcing Serviasistencia Colombia S.A.S, actuando presuntamente en representación del aquí accionante Luis Alberto Ninco Sánchez el 13 de junio de la presente anualidad, radicó un escrito ante FINANZAUTO S.A con miras a que se conceda la prescripción del título valor suscrito el 2 de febrero de 2019 y la abstención de iniciar procesos para el cobro.

Posteriormente la entidad accionada el 6 de julio del año en curso remitió una comunicación al correo electrónico reportado en el escrito petitorio informándole que *“no se observa que el poder u autorización se encuentre autenticada ante notario público por parte del titular del crédito”*, luego entonces, para resolver de fondo su petición era menester actualizar el poder especial habida cuenta que el aportado superaba los treinta (30) días de vigencia, circunstancia que el actor considera vulneradora de su derecho fundamental de petición, toda vez que, en su sentir, la entidad accionada no se encuentra facultada para exigir el cumplimiento de requisitos no contemplados en la ley.

De manera que, dada la naturaleza personal de los datos de carácter financiero y el principio de confidencialidad de la información que impide el acceso de la misma a personas que no son titulares o que no se encuentran autorizadas por disposición legal, por cuanto comprometen la intimidad del individuo, es a penas comprensible que los operadores puedan exigir ciertas condiciones particulares para verificar la autenticidad del peticionario.

Sin embargo, en el asunto particular se advierte la vulneración en que ha incurrido la entidad accionada al no dar respuesta clara, concreta y de fondo al derecho de petición elevado el pasado 13 de junio, pues, si bien las entidades financieras por tener a su disposición un alto volumen de información relacionada con sus clientes se encuentran facultadas para verificar el cumplimiento de requisitos adicionales de acuerdo a lo dispuesto en sus

manuales y políticas internas respecto de las solicitudes o reclamos que se susciten para efectos de consulta de datos que allí reposan garantizando que la misma sea de carácter confidencial y se suministre sólo a las personas autorizadas, lo cierto es que, los mismos no pueden ser desproporcionados al punto que se conviertan en un obstáculo para el ejercicio del derecho fundamental de petición y las prerrogativas que de él se derivan tal y como ocurre en el caso concreto.

En efecto, las exigencias de autenticación de los documentos ante notario, en particular la autorización otorgada a Outsourcing Serviasistencia Colombia S.A.S, que a consideración del ente encartado impiden la resolución de fondo a la solicitud impetrada por Luis Alberto Ninco Sánchez, resulta en verdad excesiva y no se encuentran respaldada por el marco jurídico que rige el ejercicio del derecho fundamental de petición, amén que tampoco lucen necesarias para asegurar la integridad de los datos financieros que reposan en su sistema, habida cuenta que el poder especial cuenta con reconocimiento de firma realizado ante la Notaría 40 del Circulo de Bogotá de tal suerte que se logra constatar la identificación del titular de la información, con independencia de que dicha diligencia se haya realizado el 16 de marzo de 2022, de ahí que, la entidad encartada se encuentre en el deber legal de atender la petición de forma oportuna y completa.

5. En ese orden de ideas, deberá prosperar la acción constitucional emprendida para que en el término de las cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo, la entidad convocada a través de su representante legal brinde -si aún no lo ha hecho- una respuesta en los términos ya señalados a la petición incoada el pasado 13 de junio sin exigir al usuario requisitos adicionales que no se encuentran contemplados en la ley.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho fundamental de petición de Luis Alberto Ninco Sánchez, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **FINANZAUTO S.A** que, por conducto de su representante legal y/o quien haga sus veces en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas -si aún no lo ha hecho-, contado a partir de la notificación de esta providencia, proceda a resolver de fondo y comunicarle la decisión al aquí interesado, respecto del derecho de petición radicado en esa entidad el 13 de junio de 2022, sin que ello de manera alguna implique que la misma deba ser favorable.

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ

Firmado Por:
Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **4ec0d6b7c64bc1a2dab7a84babf07d8829f902003288a2c1baa91deb4ab73a79**

Documento generado en 03/08/2022 11:10:43 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>