



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, diciembre quince (15) de dos mil veintiuno (2021)

Fallo tutela. 110014003004-2021-01021-00.

Confirmación. 634077.

1. Dennise Eileen Riaño Roa, con cédula 1.022.369.722, presentó acción de tutela contra el Grupo Éxito.

* Señaló que el 9 de octubre del 2021, realizó una compra por valor de \$463.969. M/cte., a través de su página web, pedido el cual fue cancelado con la tarjeta de crédito, la cual debía llegar a su residencia en diez (10) días hábiles, no obstante, luego de ese tiempo, el pedido no le llegó, motivo por el cual, presentó petición el pasado 12 de noviembre, encaminada a que se cancelará el cobro que realizaron a su tarjeta de crédito TUYA, y la cancelación de las compras por incumplimiento en la entrega, la que fue de forma verbal a través de uno de los asesores que le atendió en la línea de atención al cliente, ya que, según las políticas de dicha empresa, ese es el medio habilitado para formularle peticiones relacionadas con la cancelación de los pedidos.

* En tal sentido, solicitó que se ordene a la accionada que cancele el cobro que hizo a su tarjeta de crédito, por la compra que hizo y que fue cancelada.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto del 9 de diciembre de 2021.

* La Superintendencia Financiera de Colombia, solicitó su desvinculación por falta de legitimación en la causa como quiera que no ha vulnerado los derechos invocados por la parte accionante.

* TransUnión (Cifin S.A.S.), Solicitó que sea exonerada y desvinculada de la acción, en atención a que esa entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre el titular de la información y la fuente, que no es el responsable del dato negativo, sin embargo, informa que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 10 de diciembre de 2021 a nombre del accionante frente a la fuente de información se evidenció que no existe dato negativo y que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada y además que la petición que se menciona en los hechos de la acción no fue presentada ante esa entidad.

* Experian Colombia S.A. (Datacrédito), Solicitó que sea exonerada y desvinculada de la acción, en atención a que esa entidad no hace parte de la relación contractual que existe

entre el titular de la información y la fuente, que no es el responsable del dato negativo, que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada y agregó que, dentro del historial crediticio al día 10 de diciembre de 2021 a nombre del accionante frente a la fuente de información se evidenció que no existe dato negativo y que no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada.

* La sociedad Almacenes Éxito S.A., solicitó que se declare la configuración de un hecho superado en tanto que la respuesta al Derecho de Petición presentado por la accionante se cumplió dado que se atendió la solicitud de fondo.

3. Consideraciones.

* En relación al derecho de petición que exige el accionante sea protegido, con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: "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".

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

"a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución"¹.

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la misma tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que, de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de conocer

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-464 de 1992. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

* En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia Constitucional ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos:

"i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación.

En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

* Por otra parte, La prerrogativa implorada por la parte accionante se encuentra la consagrada en el artículo 15 de la Carta Política, conocida como el derecho del habeas data, el cual establece que, *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)*. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y habeas data.

Ha precisado la jurisprudencia Constitucional que: *"(...) en lo relativo al manejo de la información, la protección del derecho al buen nombre se circunscribe a que dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos. Por su parte, la garantía del derecho a la intimidad hace referencia a que la información no toque aspectos que pertenecen al ámbito de privacidad*

mínimo que tiene la persona y que sólo a ella interesa. Finalmente, el derecho al habeas data salvaguarda lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información contenida en los mencionados bancos de datos”².

En íntima relación con el habeas data y la legitimidad de la conducta de las entidades que requieren información de sus deudores o potenciales clientes a las centrales de información, por sabido se tiene que concurre una base fundamental la cual descansa en la “autorización que el interesado les otorgue para disponer de esa información, pues los datos que se van a suministrar conciernen a él, y por tanto, le asiste el derecho no sólo de autorizar su circulación, sino a rectificarlos o actualizarlos cuando a ello hubiere lugar, autorización que estaba llamada a ser expresa y voluntaria por parte del interesado para que sea realmente eficaz” (Sentencias SU-082 de 1995; T-131 de 1998).

* De otra parte, en lo que atañe al hecho superado y la carencia actual de objeto, la honorable Corte Constitucional se ha manifestado en los siguientes términos: “La carencia actual por hecho superado, se da cuando la pretensión es satisfecha antes de que el fallo de tutela sea proferido, con lo cual, se torna inocuo impartir alguna orden encaminada a superar la situación ya finiquitada. En tal caso, el juez constitucional deberá pronunciarse sobre los derechos invocados y la situación fáctica que generó la interposición de la acción de tutela”³. (Negrilla fuera de texto)

“Esta Corte ha reiterado que, si durante el trámite de una acción de tutela sobrevienen hechos o circunstancias que neutralicen el riesgo o hagan cesar la vulneración de los derechos fundamentales, queda sin materia el amparo y pierde razón cualquier orden que pudiera impartirse, que ningún efecto produciría, al no subsistir conculcación o amenaza alguna que requiriere protección inmediata”⁴.

4. Caso concreto.

* Ahora bien, conforme con la jurisprudencia traída a colación, sin mayores disquisiciones el Despacho advierte que en este caso se configura la carencia actual de objeto por hecho superado, toda vez que la petición objeto de amparo fue debidamente solventada por la accionada.

Lo anterior, por cuanto la sociedad Almacenes Éxito S.A., procedió a emitir contestación al derecho de petición presentado por la actora, por medio de comunicación del 10 de diciembre del 2021, donde le ofrecen excusas por los inconvenientes presentados y acceden a lo peticionado, la cual le fue notificada al correo electrónico proporcionado por el actor, todo lo cual se puede corroborar con la revisión de la documental obrante en el plenario, donde se evidencia que efectivamente, la accionada se ocupó del fondo de la solicitud

² Corte Constitucional. Sentencia T-658 del 2011, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

³. Sentencia T/675/12 Magistrado Sustanciador Mauricio González Cuervo

⁴. Corte Constitucional Sentencia T 314 de 2013 M.P. Nilson Pinilla Pinilla

de la señora Dennise Eileen Riaño Roa, refiriéndose a los aspectos de su petición.

En todo caso, es menester aclarar que lo relevante en este punto, es que se emita contestación de fondo y de forma, de tal manera que la misma revista de claridad y sea puesta efectivamente en conocimiento del peticionario, situación que se reitera, se encuentra comprobada en el presente caso.

Así las cosas, como quiera que la sociedad accionada al trámite procedió a resolver la petición de la parte actora, el Despacho encuentra probada la carencia actual de objeto por hecho superado, y consecuentemente, negará el amparo solicitado por el accionante.

* Por otra parte, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, existen diferencias sustanciales entre las entidades operadoras de la información y las fuentes de aquella, es así, como la operadora es la entidad encargada de administrar el dato positivo o negativo suministrado por las fuentes y para el presente caso la fuente lo sería el Grupo Éxito, quien sería la encargada de comunicar el dato respectivo.

Aclarado lo anterior, y revisado el caso que ocupa la atención del Despacho, se advierte desde ya que la presente acción ha de ser denegada, por cuanto revisado el plenario, se observa de las pruebas obrantes en el expediente, que no existe dato negativo en las centrales de riesgo comunicado por la entidad accionada, pues así lo informaron las entidades Experian Colombia S.A. (Datacrédito), TransUnión (Cifin S.A.S.), al momento de dar contestación a la presente acción.

* Finalmente, se ordena la desvinculación de Experian Colombia S.A. (Datacrédito), TransUnión (Cifin S.A.S.) y la Superintendencia Financiera de Colombia, por cuanto no se probó que vulneren los derechos fundamentales de la accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, D.C. administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la Ley,

Resuelve.

Primero. Negar el amparo constitucional al Derecho de Petición invocado por Dennise Eileen Riaño Roa contra el Grupo Éxito, por configurarse la carencia actual de objeto por hecho superado.

Segundo. Negar el amparo al Habeas Data solicitado por Dennise Eileen Riaño Roa contra el Grupo Éxito, por las razones esbozadas en la parte motiva de esta providencia.

Tercero. Desvincular del presente trámite a Experian Colombia S.A. (Datacrédito), a TransUnión (Cifin S.A.S.) y a la

Superintendencia Financiera de Colombia, por las razones que anteceden.

Cuarto. Comunicar esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz.

Quinto. Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco

Firmado Por:

Maria Fernanda Escobar Orozco
Juez
Juzgado Municipal
Civil 004
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: **c9d713dfe0ea7e73851cc230b989b63eb578ed59a86c0bdd81aec6e0dd375f44**

Documento generado en 15/12/2021 12:36:06 PM

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