

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11014105002 2023 01574 00**

**ACCIONANTE: DIEGO ALEJANDRO INFANTE VARGAS**

**ACCIONADO: CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.**

Bogotá, D.C., veintidós (22) de enero de dos mil veinticuatro (2024).

**S E N T E N C I A**

La suscrita juzgadora procede a resolver la acción de tutela promovida por DIEGO ALEJANDRO INFANTE VARGAS en contra de CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.

**ANTECEDENTES**

DIEGO ALEJANDRO INFANTE VARGAS promovió acción de tutela en contra de CONTACTO SOLUTIONS S. A. S., con el fin que se le protejan sus derechos fundamentales de petición y hábeas data, presuntamente vulnerados por no dar respuesta al derecho de petición, también por no aplicar el silencio administrativo positivo y como consecuencia de ello, actualizar la información registrada en las centrales de riesgo eliminando todos los históricos y vectores negativos.

Como fundamento de sus pretensiones, señaló que al revisar su historial crediticio descubrió que contaba con un reporte negativo por parte de la accionada, razón por la cual, el doce (12) de julio de dos mil veintitrés (2023) elevó una petición a través de la cual solicitó copia de unos documentos y que se actualizara y rectificara su historial crediticio; sin embargo, no recibió ninguna respuesta.

**CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.** guardó silencio.

**TRANSUNIÓN- CIFIN** relató que la petición objeto de la acción de tutela fue presentada a un tercero y no a ellos, también, que al verificar el historial crediticio del actor frente a la Fuente de información CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., no se evidenciaron datos negativos, por lo expuesto, solicitó ser desvinculada de la presente acción.

**EXPERIAN COLOMBIA- DATACRÉDITO** sostuvo que se configuró una falta de legitimación en la causa por pasiva debido a que en su calidad de operador de los datos de información no es responsable de la veracidad y calidad de los datos reportados en las fuentes de información.

De otra parte, señaló que al verificar el historial crediticio del accionante evidenció que la obligación N90650911 que fue adquirida por la parte actora con la accionada se encuentra reportada, vigente y con cartera castigada.

Por lo expuesto, solicitó declarar improcedente el amparo invocado y pidió ser desvinculada de la presente acción de tutela.

### **PROBLEMA JURÍDICO**

Dentro de la presente acción de tutela se deberá determinar si la accionada o vinculadas, vulneraron los derechos fundamentales invocados DIEGO ALEJANDRO INFANTE VARGAS al abstenerse de dar respuesta al derecho de petición.

Así mismo, si hay lugar a dar aplicación al silencio administrativo positivo y como consecuencia de ello, ordenar que se actualice la información registrada en las centrales de riesgo eliminando todos los históricos y vectores negativos.

### **CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

#### **Del derecho de petición**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional se ha pronunciado indicando:

*“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que (...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente*

*establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado*<sup>2</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>3</sup>: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”<sup>4</sup>.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros. Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

### **Del derecho fundamental al habeas data**

En los términos del artículo 15 de la Constitución Política, la mentada prerrogativa fue reconocida por la Corte Constitucional como derecho autónomo de la siguiente manera:

*“(...) otorga la facultad al titular de datos personales, de exigir a las administradoras de datos personales el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización, y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, conforme a los principios que informan el proceso de administración de bases de datos personales.” (T-729 de 2002).*

Dicha premisa impone deberes de rango superior a las entidades que custodian y administran la información contenida en archivos y bases de datos, las cuales se concretan en dos obligaciones: i) de seguridad y diligencia en la administración y conservación de los datos personales y; ii) de corregir e indemnizar los perjuicios causados por el mal manejo de la información.

Ahora, en la sentencia T-160 de 2005, definió los principios que garantizan los derechos de los titulares de la información:

*“i) principio de libertad, de acuerdo con el cual los datos personales sólo pueden ser registrados y divulgados con el consentimiento libre, previo y expreso del titular; (ii) principio de necesidad por el cual los datos personales que se registran deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades que ostente la base de datos respectiva; (iii) principio de veracidad, que indica que los datos personales deben a obedecer a circunstancias reales, no habiendo lugar a la administración de datos falsos o erróneos; (iv) principio de integridad que prohíbe que la divulgación o registro de la información, a partir del suministro de datos personales, sea incompleta, parcial o fraccionada; (v) principio de finalidad, por el que el acopio,*

*procesamiento y divulgación de datos personales debe obedecer a una finalidad constitucionalmente legítima definida de manera clara y previa; (vi) principio de utilidad, que prescribe la necesidad de que el acopio, procesamiento y divulgación de datos cumpla una función determinada, como expresión del ejercicio legítimo del derecho a la administración de los mismos; (vii) principio de incorporación, por el cual deben incluirse los datos de los que deriven condiciones ventajosas para el titular cuando éste reúne los requisitos jurídicos para el efecto, y (viii) principio de caducidad que prohíbe la conservación indefinida de datos después de que han desaparecido las causas que justificaban su administración.”*

### **Del requisito de procedibilidad de la Tutela para la protección del derecho fundamental al habeas data.**

La sentencia T-139 de 2017 2M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado, estableció un requisito de procedibilidad de la acción de tutela para amparar el derecho de habeas data así:

*En atención al carácter subsidiario de la tutela; a la previsión del numeral 6° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, que refiere la solicitud de actualización y rectificación de la información en concordancia con el artículo 15 Superior; y a los mecanismos específicos de actualización, supresión y corrección de datos registrados en bases de datos previstos en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, la jurisprudencia constitucional ha establecido como presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela que el afectado haya solicitado la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que considera errónea, previo a la interposición del mecanismo de amparo constitucional. En efecto, en el análisis de la procedencia general de las acciones de tutela formuladas para obtener la protección del derecho al habeas data, las Salas de Revisión verifican el agotamiento del recurso principal al alcance del afectado, que corresponde a la solicitud de rectificación, de acuerdo con las reglas jurisprudenciales establecidas respecto al presupuesto de subsidiariedad.*

### **CASO CONCRETO**

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de sus derechos fundamentales de petición y hábeas data presuntamente vulnerados por la accionada y como consecuencia de ello se ordene dar respuesta de fondo a la petición y aplicar el silencio administrativo para que proceda a actualizar la base de datos eliminando los reportes negativos ante las centrales de información.

#### **Sobre el derecho de petición.**

Una vez revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, se evidencia que obra a folios 10 a 13 del PDF 01 escrito de petición junto con la constancia de la radicación electrónica al correo [protecciondedatos@contactosolutions.com](mailto:protecciondedatos@contactosolutions.com) con fecha del doce (12) de julio de dos mil veintitrés (2023) (fl. 16 PDF 01).

Si bien la accionada CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., guardó silencio de la presente acción de tutela por lo que resultaría del caso dar aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y en consecuencia tener por cierto lo manifestado por la parte actora en los hechos del escrito de tutela; no puede pasarse por alto lo siguiente:

1. La dirección electrónica a la que se radicó el derecho de petición no se encuentra registrada en el certificado de existencia y representación legal de la accionada (PDF. 07).
2. Al verificarse la página web de esta <https://contactosolutions.com/> al ingresarse en la pestaña de “Aviso de privacidad”, se observa que la dirección electrónica habilitada también es diferente a la que el accionante presentó su solicitud, puesto que aparece la siguiente información:

	AVISO DE PRIVACIDAD	VERSIÓN: 01
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	FECHA DE EMISIÓN: 16/08/2022

#### AVISO DE PRIVACIDAD

Este documento constituye el Aviso de Privacidad de Contacto Solutions SAS, con domicilio y dirección de notificación en las siguientes ciudades: Bogotá, CRA 43 # 17- 47 con correo electrónico [protecciondedatos@contacto.com.co](mailto:protecciondedatos@contacto.com.co), que se pone a disposición de usted, en lo sucesivo el “Titular”, previo a la obtención y tratamiento de sus datos personales.

Así entonces, es claro que la afirmación sostenida por el accionante no demuestra la vulneración del derecho fundamental de petición, cuya carga de la prueba radica, en este caso, en cabeza del demandante quien debió acreditar que radicó de manera efectiva su petición ante la accionada; sin embargo, se reitera que i) la dirección en la que radicó su solicitud no se encuentra registrada en el certificado de cámara y comercio de la accionada y ii) la dirección en la que se radicó la presunta petición no es la oficial y tampoco se encuentra relacionada en la página web de la empresa accionada <https://contactosolutions.com/>.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

#### **De la solicitud de aplicar el silencio administrativo para que se actualice la base de datos eliminando los reportes negativos ante las centrales de información**

En cuanto a la solicitud de ordenar a la encartada la actualización de la información registrada en la base de datos, se pone de presente que la Corte Constitucional, tal como se reseñó en acápites precedentes, ha sido enfática al recordar que es necesaria *“la solicitud, por parte del afectado, de la aclaración, corrección, rectificación o actualización del dato o de la información que se considera errónea, **previa a la interposición del mecanismo de amparo constitucional, por lo que esto constituye un presupuesto general para el ejercicio de la acción de tutela.**”*

En el presente caso, se evidencia que si bien se tiene presente que el accionante allegó un derecho de petición en el que solicitó la actualización y eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, no se demostró la radicación de la petición ante la accionada, por tanto, no se acreditó el requisito de procedibilidad dispuesto por la jurisprudencia constitucional de la solicitud previa para la actualización de la información.

De conformidad con lo expuesto, este Despacho declarará improcedente la presente solicitud.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** improcedente el amparo de tutela solicitado frente al derecho fundamental de petición y habeas data, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO: ADVERTIR** que, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico [J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO](mailto:J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO), **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

**TERCERO:** En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

**CUARTO:** Publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:  
Paula Carolina Cuadros Cepeda  
Juez Municipal  
Juzgado Pequeñas Causas  
Laborales 2  
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: 26c27b6a59ed44cc92d44d47bd16866038dbff69d1207d500355769cb92cb581

Documento generado en 22/01/2024 03:25:02 PM

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