

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00832-00

ACCIONANTE: LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ

ACCIONADA: ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes octubre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante, que el 20 de septiembre de 2023 radicó un derecho de petición ante la accionada, informando que, desde las centrales de riesgo lo habían notificado de una “*huella de consulta*”, la cual no ha autorizado.

Que en el derecho de petición les precisó que, no es cliente de esa entidad ni ha pedido ni está interesado en adquirir créditos, servicios, cuentas de ahorro o corriente, o cualquier otra clase de productos y que, por tanto, fueran negadas dichas solicitudes, así como se le informara cuáles fueron las condiciones de tiempo, modo y lugar, y la documentación con la que se está solicitando de manera fraudulenta tales servicios.

Que la accionada no ha respondido su derecho de petición.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta a su petición del 20 de septiembre de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.

La accionada allegó contestación el 18 de octubre de 2023, en la que manifiesta que, la petición del accionante fue radicada el 20 de septiembre de 2023, en un canal que no tiene habilitado para la recepción de peticiones.

Que, pese a ello, la petición fue redirigida al área de servicio al cliente el 21 de septiembre de 2023.

Que el 06 de octubre de 2023, suministró respuesta al accionante, solicitándole que complementara la petición aportando una documentación necesaria para resolverla.

Que, a la fecha, el accionante no ha aportado la documentación solicitada.

Por lo anterior, solicita se niegue la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

¿La sociedad **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ**, al no haberle dado respuesta a su petición del 20 de septiembre de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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, 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.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ** elevó un derecho de petición ante **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.**, en el que solicitó lo siguiente⁴:

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Páginas 05 a 06 del archivo pdf 01AcciónTutela

“(...) Desde las centrales de riesgo se me ha notificado una huella de consulta de parte de ustedes que yo no he autorizado el día de hoy 20 de septiembre de 2023, para lo cual quiero dejar constancia que no soy cliente de la empresa/comercio, ni he pedido, ni estoy interesado en ningún crédito, servicio, cuenta de ahorro-corriente o producto de ningún tipo con la empresa/comercio y que cualquier información que llegase en vía contraria es producto de un fraude cuya denuncia ya está en conocimiento de las autoridades correspondientes.

Cordialmente me permito solicitar lo siguiente:

- 1. Se me informe las condiciones de tiempo, modo y lugar en que alguien, de manera fraudulenta y suplantando mi identidad, haya solicitado créditos/productos/cuentas/servicios a mi nombre y a través de qué documentación lo ha hecho*
- 2. Negar cualquier tipo de créditos/productos/cuentas/servicios solicitados a mi nombre pues se trataría de una suplantación a mi identidad, y por consiguiente; de un ilícito.*
- 3. Para aclarar cualquier duda comunicarse única y exclusivamente a través de los canales de comunicación de mi propiedad que reposan en las centrales de riesgo (teléfono y correo electrónico que aparecen en DATA-CRÉDITO-CIFIN-PROCRÉDITO)”*

La petición fue radicada por el accionante el **20 de septiembre de 2023**, en el correo electrónico: servicioalcliente@yadinero.co⁵.

La accionada **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.** al contestar la acción de tutela manifestó que, el accionante radicó la petición en un canal que no tiene habilitado para la recepción de peticiones; que, no obstante, ésta fue redirigida al área de servicio al cliente el 21 de septiembre de 2023; y que el **06 de octubre de 2023**, dio respuesta solicitándole que complementara la petición aportando una documentación necesaria para resolverla. En sustento, aportó una copia de la respuesta que brindó en los siguientes términos⁶:

“ON OFF SOLUCIONES EN LINEA S.A.S. se encuentra en la revisión de su derecho de petición presentado.

*Ahora, para continuar con la validación de la información, **solicitamos que nos aporte copia de la denuncia presentada por estos hechos ante la Fiscalía General de la Nación con su respectivo número de radicado, además de la copia de su documento de identidad**, con el fin de contar con la información completa para dar respuesta de fondo a su petición, para lo cual contará con un plazo de un mes a partir del recibo de esta comunicación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011.”*

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

⁵ Página 05 ibidem

⁶ Página 08 del archivo pdf 10ContestacionOnOff

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que, fue remitida al correo electrónico: luisfelipecalero@gmail.com⁷ el cual coincide con el señalado por la parte actora en el acápite de notificaciones del derecho de petición y de la acción de tutela. Valga señalar, que la accionada aportó como prueba, un registro del envío del mensaje de datos, con la constancia de entrega sin errores⁸ y, además, un video en donde se puede observar que, en efecto, en el mensaje de datos se adjuntó la respuesta suministrada al accionante.⁹

En cuanto a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, contrario a lo manifestado por el accionante, ésta fue emitida dentro del término legal previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, esto es, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que transcurrieron desde el 21 de septiembre de 2023 hasta el 11 de octubre de 2023.

Ahora bien, respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, se tiene lo siguiente:

En el derecho de petición, el señor **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ** le manifestó a **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.** que, desde las centrales de riesgo lo han notificado de una “*huella de consulta*”, pero que él no ha pedido créditos o servicios a esa entidad, que se trataba de un “*fraude cuya denuncia ya está en conocimiento de las autoridades correspondientes*” y que, por tanto, pedía le fuera informado qué créditos, productos, cuentas o servicios han solicitado o están solicitado de forma fraudulenta a su nombre, y que, además, fueran negadas esas solicitudes.

Frente a ello, la accionada le solicitó al accionante **complementar** su petición en el plazo de un mes, aportando una copia de la denuncia y de su documento de identificación, con el fin de contar con la información completa y de esta forma emitir una respuesta de fondo.

Al respecto, el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la 1755 de 2015, señala que, en caso de que la petición se encuentre incompleta, ya sea por falta de información o de documentación, la entidad debe solicitar que se aporte en un término no superior a un mes, y si, vencido dicho término, el peticionario no ha cumplido con lo que le fue requerido, se entenderá como desistida la petición:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la

⁷ Página 03 del archivo pdf 12MemorialOnOff y video contentivo en archivo 14AnexoMemorialOnOff

⁸ Página 03 del archivo pdf 12MemorialOnOff

⁹ Video contentivo en archivo 14AnexoMemorialOnOff

ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

Conforme a ello, observa el Despacho que, **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.**, haciendo uso de la facultad prevista en la norma transcrita, le solicitó al peticionario aportar una documentación adicional para dar respuesta de fondo a su petición y, a su vez, le otorgó el término máximo de un mes; documentación adicional que, según la misma demandada, y no desvirtuado por el demandante, todavía no ha sido aportada por él.

Así las cosas, el Despacho concluye que no existe vulneración del derecho fundamental de petición del señor **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ** por cuanto, si bien **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.** no ha dado una respuesta de fondo a su petición, lo cierto es que actuó conforme al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, y se encuentra a la espera de recibir la complementación del peticionario, momento a partir del cual se reactivará el término para resolver la petición. Por esa razón, se **negará** el amparo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: NEGAR el amparo del derecho fundamental de petición invocado por **LUIS FELIPE CALERO GONZÁLEZ** en contra de **ON OFF SOLUCIONES EN LÍNEA S.A.S.**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso de que la sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ