

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: 11001-41-05-008-2021-00079-00

ACCIONANTE: GINA PAOLA ALDANA ZAMORA

ACCIONADA: DATACREDITO EXPERIAN S.A

CIFIN TRANSUNIÓN S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., al primer (01) día del mes de marzo del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición, presuntamente vulnerado por **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, que el día 25 de enero de 2021 presentó un derecho de petición ante las entidades accionadas.

Que en las peticiones solicitó la supresión o eliminación de cualquier tipo de reporte negativo de la base de datos, e informen qué entidades habían realizado dicho reporte.

Que los días 26 y 29 de enero de 2021, **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** y **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** respondieron la solicitud de manera evasiva, pues se niegan a contestarla con fundamento en “*una supuesta necesidad de verificación de identidad*”, pese a que aportó copia de su documento de identidad.

Por lo anterior, pide se tutele el Derecho de Petición, y se ordene a **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.**, responder la petición de fecha 25 de enero de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

CIFIN TRANSUNIÓN S.A.

La accionada allegó contestación el día 16 de febrero de 2021 en la que manifiesta, que en su calidad de operador de base, desconoce la relación contractual entre la fuente de información y el titular de la misma.

Que no es la encargada de modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada por las fuentes, salvo que sea requerido por ésta.

Finalmente indica que dio respuesta a la petición toda vez que indicó a la actora que su solicitud no cumplía con los requisitos del artículo 5 de la Ley 1266 de 2008 y del numeral 1.1.1. de la Resolución 76434 de 2012.

Por lo anterior solicita ser desvinculada de este trámite tutelar.

DATACREDITO EXPERIAN S.A.

La accionada allegó contestación el día 22 de febrero de 2021 en la que manifiesta que informó a la actora que su solicitud no cumplía con los requisitos establecidos por el artículo 5 de la Ley 1266 de 2008 y en la Resolución 76434 de 2012, proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que en la respuesta explicó, que la petición debía ser corregida con el fin de proteger la privacidad del titular frente a divulgaciones no autorizadas de su información personal.

Que no procede la eliminación del reporte negativo pues versa sobre una situación actual de impago, según la información proporcionada por CLARO S.A.

Que una vez pague lo adeudado, *“su historia de crédito indicará que la obligación ha sido satisfecha”*, pero el dato sobre la mora quedará registrado por un término equivalente al doble del tiempo.

Que en la respuesta indicó de forma precisa y justificada las razones por las cuales no era posible acceder a la solicitud.

Finalmente señala que tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos cada vez que las fuentes reporten las novedades.

Por lo anterior solicita se niegue la acción de tutela por improcedente, pues no existe actuación alguna que vulnere o amenace los derechos fundamentales de la accionante.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**DATACREDITO EXPERIAN S.A.** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.**, vulneraron el Derecho Fundamental de Petición de la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 25 de enero de 2021, bajo el argumento de que no cumple con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el numeral 1.1.1. de la Resolución 76434 de 2012 proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio?

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 recibir las 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 o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) 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

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.

la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar 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.

Es importante señalar, que el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria. La norma en comento dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el entendido de que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas, sino que también se hace extensible a los particulares que deben atender solicitudes.

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA EN LA LEGISLACIÓN Y LA JURISPRUDENCIA

El ordenamiento jurídico prevé diversas normas que regulan el tema de las nuevas tecnologías incorporadas tanto en los procedimientos, como en las actuaciones judiciales y administrativas, una de ellas es la Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.*

De igual forma, la ley 1562 de 2012 “*Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*”, dispone, que es deber tanto de las partes como sus apoderados, señalar el lugar físico o el correo electrónico donde recibirán notificaciones. Por tal motivo, las personas jurídicas de derecho privado y los comerciantes inscritos en el registro mercantil, deben registrar en la Cámara de Comercio la dirección física y electrónica donde recibirán las notificaciones, y es ahí donde deberán remitirse las comunicaciones en aras de no vulnerar el debido proceso y el derecho de defensa.

En la Sentencia C-012 de 2013, la Corte Constitucional estableció la importancia de las notificaciones realizadas a través de correo electrónico. Sobre ello adujo:

“... Se señaló que en el marco de las competencias del legislador, es legítimo que éste adecúe el sistema de notificaciones a los nuevos y mejores avances tecnológicos, ya que es necesario actualizar los regímenes jurídicos para darle fundamento al intercambio electrónico de datos, como ocurrió con la Ley 527 de 1999, o el artículo 29 de la Ley 794 de 2003. No obstante lo anterior, la jurisprudencia ha reconocido también que, en la incorporación de los avances tecnológicos en los procesos de notificación, no puede perderse de vista el fin del mismo, que consiste en lograr comunicar al sujeto, las actuaciones judiciales o administrativas que puedan interesarle.

También la sentencia C-624 de 2007, en la que se estudió una demanda contra el artículo 45 de la Ley 1111 de 2006, que modificó el artículo 565 del Estatuto Tributario, citado anteriormente, la Corte reiteró la constitucionalidad de los mecanismos de notificación electrónica, estableciendo que “estas normas están estrechamente relacionadas con la materialización del debido proceso administrativo en los procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios, en tanto prevén mecanismos eficaces para la notificación de las actuaciones de la administración”.

Esta jurisprudencia fue recordada en la sentencia C-980 de 2010, al señalar que, tal y como lo ha reconocido la Corte en múltiples decisiones, en el marco de los diferentes tipos de notificación dispuestas por el legislador, la que se realiza por correo, incluido el electrónico, representa un mecanismo adecuado, idóneo y eficaz, que garantiza el principio de publicidad y el debido proceso, porque es una manera legítima de poner en conocimiento de un determinado proceso o actuación administrativa, a los sujetos interesados”.

Recientemente, la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) Gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común³. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁴ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁵, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

(...) En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁶.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁷. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁸ Al respecto, la Corte manifestó que “los documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”⁹

En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

3 Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

4 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.”

5 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

6 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición**, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

7 Sentencia C-662 de 2000.

8 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

9 Sentencia C-662 de 2000. Tal como se describe en este fallo judicial, la criptografía es “una rama de las matemáticas aplicadas que se ocupa de transformar, mediante un procedimiento sencillo, mensajes en formas aparentemente ininteligibles y devolverlas a su forma original. Mediante el uso de un equipo físico especial, los operadores crean un par de códigos matemáticos, a saber: una clave secreta o privada, conocida únicamente por su autor, y una clave pública, conocida como del público.”

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”¹⁰. En general, este tipo de medios exigen sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o también la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utiliza¹¹”.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA**, remitió un derecho de petición ante **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** y **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** el día 25 de enero de 2021.

Las peticiones fueron dirigidas conjuntamente a las dos accionadas y en ellas se solicitó lo siguiente:

“Solicito muy amablemente un pronunciamiento de fondo y en derecho para que se logre una efectiva y pronta respuesta frente a las siguientes peticiones.

PRIMERO. – *Que con fundamento en lo expuesto solicito la supresión o eliminación de cualquier tipo de reporte negativo de la base de datos que supere el término de prescripción ordinaria de 10 años según la normatividad vigente.*

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NEGATIVA, SE EXPLIQUE DE MANERA CLARA, COMPLETA, CONCRETA, DE FONDO, CONGRUENTE Y PRECISA LAS RAZONES Y EL FUNDAMENTO JURIDICO POR LA CUAL SE NIEGA.

SEGUNDO. – *Se me informe los datos de las entidades públicas o privadas que hayan realizado dichos reportes con la información del tipo de producto y la fecha de expedición del producto, por cuanto para mí no es clara la información que se me ha brindado a la fecha.*

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA NEGATIVA, SE EXPLIQUE DE MANERA CLARA, COMPLETA, CONCRETA, DE FONDO, CONGRUENTE Y PRECISA LAS RAZONES Y EL FUNDAMENTO JURIDICO POR LA CUAL SE NIEGA”.

No existe discusión que ambas peticiones fueron recibidas por las accionadas, pues se remitieron a los correos electrónicos: notificaciones@transunion.com y servicioalciudadano@experian.com Además, el 25 de enero de 2021 **CIFIN TRANSUNIÓN**

¹⁰ Ley 527 de 1999, artículo 7.

¹¹ Ley 527 de 1999, artículo 28.

S.A. le asignó el radicado No. 0003966-2021-01-25, y el 26 de enero de 2021 **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** radicó el *petitum* bajo el No. 2339876.

Aunado a ello, la parte actora allegó con la acción de tutela, las respuestas brindadas (folios 25 a 32).

La respuesta dada por **DATACREDITO EXPERIAN S.A** fue remitida el día 26 de enero de 2021, y en ella se respondió lo siguiente:

“Gracias por contactarse con nosotros, de la manera más atenta nos permitimos informarle que para la presentación de peticiones escritas de personas naturales o jurídicas, se debe cumplir con los requisitos establecidos en el Código de Conducta de DataCrédito Experian, el cual se puede consultar ingresando a la página Web www.datacredito.com.co.

Lo anterior, con el fin de que la información personal de los Titulares de la Información que reposa en la base de datos de DataCrédito, sólo sea conocida por el Titular y/o por una persona debidamente autorizada por ser de carácter confidencial, tal como lo establece la Ley 1266 de 2008 en su Artículo 5, en concordancia con los literales f) y g) del Artículo 4 de esta misma normativa y también a lo dispuesto por el numeral 1.1.1. de la Resolución 76434 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Ahora bien, una vez revisada su solicitud encontramos que la misma no cumple con el siguiente requisito:

4.2.- Radicar el derecho de petición con:

a. Firma autenticada del Titular de la Información mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal), ante notario público, en una oficina de servicios judiciales o en despacho judicial.

b. Aportar copia de la cédula de ciudadanía o extranjería del Titular de la Información.

c. Certificado de vigencia de la cédula.

El cual, es exigido para presentar peticiones escritas ante Experian Colombia S.A. (DataCrédito), conforme se puede apreciar en el esquema de aceptación de solicitudes (adjunto).

Por todo lo anterior, lo invitamos a cumplir con el requisito mencionado con antelación, radicando de nuevo su petición a través de los canales que dispone la Compañía para atender peticiones.

(...) Presentación de peticiones, consultas y/o reclamos por medio escrito

Usted puede conocer la información general que aparece en su historia de crédito, formular reclamo sobre la misma y/o presentar cualquier otra petición ante DataCrédito®, mediante solicitud por escrito radicada en nuestras oficinas ubicadas en Bogotá en la Carrera 7 No. 76-35, piso 10 o en nuestros Centros de Atención y Servicios CAS”.

De igual forma, la respuesta de **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** fue remitida el día 29 de enero de 2021, y en ella se dijo lo siguiente:

“Dentro del plazo determinado por la ley, en atención a su solicitud recibida en esta entidad el día 25 de enero de 2021, al respecto le informamos lo siguiente:

1. Debemos resaltar lo establecido en 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 y de servicios, específicamente para este caso el Artículo 7, numerales 4 y 6, que dicta lo siguiente:

(...) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares...

*(...) Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, **uso no autorizado o fraudulento...***

2. Conforme a lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 1266 de 2008 y en concordancia con lo previsto en el numeral 1.1.1 de la Resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio, normatividad que establece los requisitos de circulación de la información financiera, comercial, crediticia y de servicios, los operadores deben tener en cuenta al momento de atender las peticiones escritas, el verificar que las mismas estén suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad, a través de presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma.

Por lo anterior debemos indicar que, una vez realizada la validación de la petición presentada, no cumple con el requisito anteriormente citado para la circulación de la información financiera y confidencial.

3. Solicitud por Escrito. Puede realizar su solicitud por escrito, adjuntando la misma en nuestra plataforma web, donde además puede registrarse y tramitar solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos en el siguiente enlace <https://contacto.cifin.co/TMS.Solution.SQRCIFIN>.

Lo anterior teniendo en cuenta los siguientes requisitos para cada caso:

a. Persona Natural:

Solicitud escrita dirigida a TransUnion® indicando el motivo de su petición de manera clara y concisa, dirección de notificación, con firma autenticada mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma ante notario público no mayor a 90 días hábiles.

b. Autorizado o Apoderado:

Solicitud escrita dirigida a TransUnion® indicando el motivo de su petición, de manera clara y concisa y dirección de notificación.

- Original de la autorización o poder del titular de los datos autenticada, no mayor de 90 días hábiles o en su defecto nota de vigencia emitida por la autoridad competente.*
- Tenga en cuenta que el registro o radicación debe ser por persona, es decir cada registro y anexos debe realizarlo de manera individual por cada titular teniendo en cuenta los datos reales de cada titular.*

c. Persona Jurídica

i. Representante legal:

· Solicitud escrita dirigida a TransUnion®, indicando el motivo de la petición, suscrita por el representante legal de la persona jurídica, reconocida ante notario público, no mayor de 90 días hábiles.

· Original del certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica, con una fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.

ii. Autorizado o apoderado

· Solicitud escrita dirigida a TransUnion®, indicando el motivo de la petición, suscrita por el representante legal de la persona jurídica, autenticada ante notario público, no mayor de 90 días hábiles.

· Original de la autorización o poder del representante legal, con firma autenticada ante notario público, no mayor de 90 días hábiles.

· Original del certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica, con una fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.

4. Tenga en cuenta que para garantizar el acceso a la información adoptando las medidas de seguridad que permitan constatar que está siendo suministrada únicamente al titular o a quién esté debidamente autorizado por el mismo, se debe atender lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 1266 de 2008, en concordancia con lo previsto en la circular única y la resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio, en concordancia con el manual que al respecto desarrolló nuestra entidad, normatividad que establece los requisitos de circulación de la información financiera, comercial, crediticia y de servicios.

Por tal razón, deberá cumplir con los requisitos de circulación de la información de la norma en mención, destacando la presentación personal ante Notario Público para radicación por escrito.

Una vez recibamos el cumplimiento de los requisitos antes citados, procederemos a brindar la información solicitada.

5. Cabe indicar que nuestra entidad en su rol de operador, no puede actualizar, modificar o eliminar la información remitida por las fuentes de información, pues de lo contrario, se vería alterada su calidad. De conformidad con la ley, las fuentes de la información son las únicas responsables de que ésta cumpla con los requisitos de calidad exigidos por la ley, entre los que se cuenta que sea veraz y actualizada, pues el reporte se origina en la relación contractual existente entre la fuente de la información.

Lo invitamos a ingresar y realizar su petición por el medio antes indicado con el fin de darle respuesta oportuna, y de ese modo dar cumplimiento a la normatividad vigente”.

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si las respuestas brindadas por las accionadas, cumplen los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **oportunidad**, se tiene que las peticiones fueron recibidas el 25 de enero de 2021, y las respuestas fueron brindadas los días 26 y 29 de enero de 2021, es decir, dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Ahora, en cuanto al requisito relativo a resolver de **fondo** y **congruente** el asunto solicitado, es preciso señalar, que las respuestas no satisfacen el derecho de petición por las siguientes razones:

Las peticiones tienen los tres puntos a saber: (i) La supresión o eliminación de cualquier tipo de reporte negativo de la base de datos que supere los 10 años o (ii) Se informe los datos de las entidades que hayan realizado dichos reportes, el tipo de producto y la fecha de expedición del mismo y (iii) En caso de que ambas respuestas sean negativas, se expliquen las razones y el fundamento jurídico.

Los argumentos de **DATACREDITO EXPERIAN S.A** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** para no dar respuesta, fueron los siguientes: (i) Las solicitudes no cumplen con lo señalado en el artículo 5 de la Ley 1266 de 2008 en concordancia con el numeral 1.1.1 de la Resolución 76434 de 2012; (ii) No se aportaron los escritos autenticados mediante diligencia notarial, a través de una oficina de servicios judiciales o un Despacho judicial y (iii) No se remitieron a través de los canales que han dispuesto para atender peticiones.

Los anteriores argumentos no son de recibo, por las razones que pasan a exponerse:

El artículo 5, literal a) de la Ley 1266 de 2008, establece que la información personal recolectada o suministrada de conformidad con lo dispuesto en la ley a los operadores que haga parte del banco de datos que administra, podrá ser entregada de manera verbal, escrita, o puesta a disposición para: *“los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la presente ley”*.

A su vez, los numerales 4 y 6 del artículo 7 *ibídem*, exponen que los operadores de bancos de datos están obligados a:

“4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

(...)

6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento”.

Por su parte, el numeral 1.1.1 de la Resolución 76434 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio, señala respecto la circulación de la información que:

“De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 5° de la Ley 1266 de 2008, las Entidades que administren bases de datos deben tomar todas las medidas de seguridad razonables para garantizar que la información personal contenida en ellas, sea suministrada, únicamente, a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos o a sus causahabientes.

Para tal efecto y como mínimo, los operadores deben tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las peticiones o consultas que aquellos presenten:

a) Verificar la calidad de titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

i) Si la petición o consulta se realiza personalmente, deberá dejarse constancia de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

ii) Si la petición o consulta se realiza telefónicamente, siempre que el operador de información tenga habilitada esta opción, deberá validarse una información del titular que permita su identificación y conservarse un registro de la conversación;

b) Verificar que las peticiones o consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:

i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación; o,

ii) A través de la presentación de documento que se encuentre debidamente autenticado mediante diligencia notarial de reconocimiento de contenido y firma (presentación personal); o

iii) Por cualquier otro medio que permita su identificación;

c) Verificar que se allegue el respectivo poder, otorgado con las formalidades de ley, cuando la petición o consulta se presente por escrito, a través de mandatario, apoderado o persona autorizada;

d) Verificar la calidad de causahabiente del titular de la información cuando la petición se presente por escrito por estos;

e) Verificar que las peticiones o consultas relacionadas con las personas jurídicas se encuentren debidamente suscritas por su representante legal, quien deberá probar su condición con el respectivo documento que acredite la existencia y representación legal de la misma y la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

No será necesario acompañar el documento que acredite la existencia y representación legal de la persona jurídica cuando el operador ya cuente con este o cuando la información esté disponible a través del acceso a las bases de datos de las Entidades públicas o privadas que tengan a su cargo el deber de certificarla”.

De acuerdo con la normatividad anterior, se tiene que aunque el legislador estableció una serie de requisitos para garantizar las medidas de seguridad en la atención de consultas y peticiones, lo cierto es que no es aceptable exigir que el derecho de petición deba estar autenticado o con nota de presentación personal, con la finalidad de tener plena certeza de que la solicitud proviene de la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA**, teniendo en cuenta la validez jurídica de los documentos electrónicos.

En efecto y como **primer lugar**, no debe desconocerse que el inciso 2 del artículo 244 del C.G.P., establece que los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de

terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos.

Por su parte, el artículo 36 del Decreto 019 de 2012 expone frente a la presunción de las firmas que: *“Las firmas de particulares impuestas en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán de autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Tal presunción se desestimarán si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa, o si mediante métodos tecnológicos debidamente probados se determina la falsedad de la misma”*.

Dígase además, que las solicitudes elevadas por la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** llevan su firma autógrafa, las remitió desde su email ginapaoaldana@gmail.com el cual coincide con el señalado en el acápite de notificaciones de esta acción de tutela y de las peticiones enviadas a las accionadas, son documentos que se presumen auténticos en cuanto a su autor y contenido, no solo por el reconocimiento que hizo, sino porque además envió una copia de su cédula de ciudadanía, prueba que no refutó el extremo pasivo al momento de contestar esta acción.

Y es que no se justifica que la autenticidad del *petitum*, solo pueda ser aceptada con una presentación ante notario o despacho judicial, lo que resulta de suyo excesivo, desproporcional e innecesario en época de pandemia.

Asimismo, bien pudieron las accionadas por cualquier otro medio que permita la identificación, como por ejemplo la llamada telefónica que prevé el literal a) del numeral 1.1.1 de la Resolución 76434 de 2012, ponerse en contacto con la accionante en aras de verificar, verbigracia, si el correo electrónico proviene de ella.

Como **segundo punto**, se tiene que el parágrafo 1° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, frente a la presentación y radicación de las peticiones, señala que: *“En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos”*.

La norma transcrita, contempla como exigencia que la petición puede ser enviada por cualquier medio, y que los documentos enviados serán los registrados en el medio por el cual se han recibido, tal como en este caso lo hizo la accionante.

Sobre este aspecto, la Corte Constitucional en la reciente Sentencia T-230 de 2020, señaló las formas de canalizar las peticiones:

“El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

4.5.6.1.1. Ahora bien, los medios físicos pueden definirse como aquellos soportes tangibles a partir de los cuales es posible registrar la manifestación de un hecho o acto. Dentro de los más comunes para la presentación de solicitudes se destacan la formulación presencial –ya sea verbal o por escrito– en los espacios físicos destinados por la autoridad, y el correo físico o postal para remitir el documento a la dirección destinada para tal efecto. En cualquiera de los dos eventos, al peticionario debe asignársele un radicado o algún tipo de constancia sobre la presentación de la solicitud, de manera que sea posible hacer su seguimiento”.

Por consiguiente, solo se requiere remitir la petición por el medio escogido por el solicitante, a la dirección destinada por la autoridad o por el particular para tal fin, sin ningún requisito adicional.

Es de anotar que la Corte Constitucional en la misma Sentencia, sobre la caracterización del derecho de petición a través de medios tecnológicos, estableció lo siguiente:

“En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior.”¹²

La Corte señaló también, que el canal utilizado debe contar con las condiciones suficientes que permitan hacer un seguimiento al mensaje de datos, desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, y que debe cumplir unas exigencias mínimas, tales como: (i) Determinar quién es el solicitante (ii) Que la persona apruebe lo enviado y (iii) Verificar que el medio electrónico cumpla con las características de integridad y confiabilidad. Cumplido lo anterior, quien recibe la información no puede negarse a recibir y tramitar las peticiones que sean formuladas por medio de mensajes de datos.

¹² En la Sentencia C-951 de 2014, este Tribunal indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición.** sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

Además estableció, que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. Pues el ejercicio del derecho de petición no puede limitarse a canales exclusivos de comunicación, sino que, por el contrario, *“los ciudadanos deben estar en posición de escoger, de acuerdo con sus posibilidades de acceso a un computador, qué medio implementar, ya sea el derecho de petición en documento físico que se radica en las dependencias de cada entidad, o a través de la página web correspondiente.”*¹³.

Retomando el caso en estudio, se avizora que la accionante dirigió su petición a **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** al email: notificaciones@transunion.com que corresponde al de notificaciones judiciales registrado en el Certificado de la Cámara de Comercio, y el cual autorizó expresamente para recibir las notificaciones.

En cuanto a **DATACREDITO EXPERIAN S.A.**, la tutelante remitió la petición al correo electrónico: servicioalciudadano@experian.com el cual se encuentra registrado en la página web¹⁴, en donde se informa a la ciudadanía que: *“Envío de peticiones, consultas y/o reclamos a nuestros correo electrónico servicioalciudadano@experian.com previo cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestro código de conducta publicado en nuestra página web www.datacredito.com”*.

Finalmente es de aclarar, que aunque el numeral 5 del artículo 24 de la ley 1755 de 2015 señala que solo tendrán carácter reservado: *“Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008”*, en este caso la información solicitada no goza de reserva legal, toda vez que: (i) La señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** es la titular de la información y tiene derecho a conocer qué entidad realizó el reporte negativo (artículo 13 de la ley 1581 de 2012); (ii) Aunque la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020, indicó que sus lineamientos no necesariamente se aplican cuando la información solicitada corresponde, por ejemplo, a datos sensibles, pues la entidad puede exigir algunos requisitos adicionales en aras de determinar la autenticidad del solicitante, lo cierto es que en este caso lo pedido no se encuentra enmarcada como información sensible (artículo 5 de la ley 1581 de 2012).

Así las cosas, los argumentos expuestos por **DATACREDITO EXPERIAN S.A** y **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** constituyen una actitud evasiva que no puede prohiar el Juez Constitucional, y son suficientes para predicar la vulneración del Derecho de Petición de la

¹³ Sentencia T-013 de 2008.

¹⁴ <https://www.datacredito.com.co/>

señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** en la medida que este último se transforma en el mecanismo idóneo para la materialización de los derechos al buen nombre y habeas data.

Por lo anterior, se concederá el amparo, ordenando a **DATACREDITO EXPERIAN S.A.** y a **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** dar una respuesta de fondo, precisa y congruente al derecho de petición elevado por la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** el día 25 de enero de 2021. Se advierte que en ningún caso las accionadas estarán obligadas a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

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: AMPARAR el Derecho Fundamental de Petición invocado por la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **CIFIN TRANSUNIÓN S.A.** y a **DATACREDITO EXPERIAN S.A.**, que en el término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, procedan a dar una respuesta de fondo, precisa y congruente a la petición de la señora **GINA PAOLA ALDANA ZAMORA** elevada el 25 de enero de 2021. Se advierte que en ningún caso las accionadas estarán obligadas a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: 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.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

CUARTO: 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.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Diana Fernanda Erasso Fuertes
Diana para Tutela / Desacato
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ