



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintidós (22) de abril de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001 40 03 013 2021 00383 00
Procedimiento:	Acción de tutela
Accionante (s):	Henry Alberto Montoya Arboleda
Accionado (s):	Systemgroup S.A.S.
Tema:	Del derecho de petición
Sentencia	General: 092 Especial: 088
Decisión:	Concede amparo Constitucional

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1.1 Manifestó el accionante a través de apoderado judicial, abogado, Deison Felipe Salinas Arboleda, que el día 27 de noviembre de 2020 elevó solicitud por medio de correo electrónico a la accionada Systemgroup S.A.S, con el fin de que le expidieran el respectivo paz y salvo toda vez que la obligación que tenía con el Banco Falabella ya se había cancelado.

Refirió que, a la fecha de presentación de la tutela, no se le ha dado una respuesta de fondo, por lo que solicita se tutele el derecho fundamental de información y se le ordene a la accionada expedir el documento requerido en su petición del 27 de noviembre de 2020.

1.2. La acción de tutela fue admitida mediante auto del 13 de abril de 2021 y notificada debidamente por correo electrónico, a la entidad accionada el mismo día de su admisión.

1.Sentencia T-615 de 1998

1.3. SYSTEMGROUP S.A.S. dentro del término del traslado y a través del Apoderado General de la sociedad manifestó que la entidad adquirió del Banco Falabella unas obligaciones y entre ellas se encuentra la del señor Henry Alberto Montoya reportado por la entidad vendedora con saldo insoluto.

Informa además que el accionante ante la entidad no ha interpuesto peticiones o solicitudes, por lo que no ha cumplido con el requisito de procedibilidad impuesto a los titulares de la información, lo que solicitó fue un Paz y Salvo de la obligación que tenía con el Banco Falabella, por dicha razón se expidió por parte de Systemgroup S.A.S., el Paz y Salvo no. 201912564.

Adujo que por políticas internas de atención al cliente se procedió a la eliminación de la información contenida en bases de datos respecto a la obligación no. 8031059905 a cargo del accionante- (remiten pantallazo del estado actual ante las centrales de riesgo), demostrando que no hay vulneración del derecho al Habeas Data.

Con fundamento en lo anterior, peticionan se deniegue la acción de tutela.

Conforme la respuesta brindada por parte del ente accionado, según constancia secretarial que antecede, el Despacho se comunicó telefónicamente con el apoderado del accionante, Dr. Felipe Salinas a fin de indagar si la entidad accionada le había remitido al correo electrónico el paz y salvo de la obligación cancelada a favor del Banco Falabella y este informó que a la fecha no había recibido respuesta alguna por parte de Systemgroup.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente

este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde a esta Dependencia determinar si la accionada, está vulnerando el derecho fundamental alegado por el accionante por no haberse dado respuesta clara y de fondo a su petición fechada el día 27 de noviembre de 2020.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA. Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política “*Toda Persona*” puede recurrir a la acción de tutela “*para reclamar ante los jueces, en todo momento y **lugar**, mediante un procedimiento preferente y sumario, **por sí misma o por quien actúe a su nombre**, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública*”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se

encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, se evidencia que el **Dr. Deison Felipe Salinas Arboleda** actúa según poder allegado en representación del señor **Henry Alberto Montoya Arboleda**, y se encuentra legitimado en activa para presentar la presente acción de tutela.

Se tiene además la legitimación en la causa por pasiva de la accionada, Systemgroup S.A.S., toda vez que es el ente a quien se le endilga la “presunta” vulneración del derecho fundamental esgrimido por el accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES. La sentencia T 103 de 2019, explicó:

*“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición**. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

(...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes

siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4. CASO CONCRETO. Se tiene que, en el presente caso el accionante por intermedio de su apoderado manifestó que el día 27 de noviembre de 2020, presento solicitud ante la sociedad Systemgroup a través de link que tiene habilitada la sociedad, en el cual requería que se le expidiera Paz y Salvo de la obligación 8031059905 la cual tenía a cargo del Banco Falabella.

Por su parte la sociedad Systemgroup S.A.S manifestó que el accionante no había presentado ninguna petición ante la entidad, que lo que solicitó fue la expedición de paz y salvo por haber cancelado la obligación que tenía

a cargo del Banco Falabella; allegó constancia de haberse generado el paz y salvo número 201912564 de la obligación no. 8031059905 y por políticas internas de atención al cliente se procedió a la eliminación de la información contenida en bases de datos, remiten pantallazo del estado actual ante las centrales de riesgo, demostrando que no hay vulneración del derecho al Habeas Data.

Ahora bien, para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que, en reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

En el presente caso, la accionada manifestó en su contestación que el accionante no presentó una petición formal de derecho a la información, que lo solicitado fue un paz y salvo por haber cancelado una obligación que tenía a cargo del Banco Falabella, por lo que procedió a emitir el respectivo paz y salvo y a eliminar el reporte negativo ante las centrales de riesgo; no obstante en el certificado allegado por la entidad accionada se puede leer que el reporte negativo se verá reflejado 15 días después de la expedición de la certificación, la cual tiene fecha 13 de abril de 2021.

Ahora bien, como se puede observar con la documentación allegada al Despacho, el actor mediante mensajes de datos solicitó a la entidad

accionada el procedimiento que debía hacer luego de haber cancelado la obligación, en este punto se quiere indicar que de conformidad con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, las personas tienen derecho ante las entidades a *“presentar peticiones en cualquiera de su modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público”, significa lo anterior que el actor si presentó una petición a la accionada a través del link que tiene habilitada la sociedad para la expedición del Paz y Salvo, lo que efectivamente hizo, por lo tanto, no se puede afirmar o tener por cierto, como lo afirma la accionada, que el actor no hizo una petición ante la entidad.

De otra parte, se quiere indicar que el propósito de la petición se cumplió, ya que se resolvió sobre el documento requerido; no obstante, la accionada no le ha comunicado al actor tal decisión, ni le ha remitido el documento contentivo de paz y salvo, por lo que no se podría decir que la entidad cesó con la vulneración al derecho fundamental del accionante, ya que dicha respuesta no le fue debidamente notificada.

Incluso, el juzgado según constancia secretarial que antecede, procedió a establecer comunicación telefónica con el apoderado del accionante, quien confirmó que a la fecha no había recibido ninguna respuesta a la solicitud elevada el 27 de noviembre de 2020.

En esa medida y para el asunto, se estima que la respuesta presentada al juzgado el día 13 de abril de 2021, no cumple con el núcleo esencial del derecho de petición, pues no se aportó constancia de la notificación efectuada al accionante. Acreditándose, además, que a la fecha no se ha brindado respuesta, clara, de fondo y completa a la petición del 27 de noviembre de 2020, remitiendo la documentación requerida.

En ese sentido, debe aclararse que el escrito allegado por parte de la sociedad Systemgroup S.A.S, en el curso de este trámite Constitucional, en modo alguno, constituye una respuesta a lo solicitado por el afectado. Advirtiéndose que la jurisprudencia constitucional ha indicado **que la información que se da al juez de tutela no constituye repuesta efectiva a la petición del particular, pues es a éste como único interesado, a quien debe comunicarse la decisión adoptada** 1. De ahí que se considere que aún no se ha brindado la información requerida.

De esta forma, se encuentra que se configuró la vulneración al derecho fundamental de petición del señor **Henry Alberto Montoya Arboleda** el cual aún persiste, pues se reitera que aún no se la ha notificado respuesta alguna, razón por la cual el emparo constitucional solicitado será de recibo y, en consecuencia, se ordenará a Systemgroup S.A.S, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento que resuelva de manera completa, congruente y eficaz la solicitud elevada por el accionante el 27 de noviembre de 2020, remitiendo la documentación requerida, así como notificar la respuesta en la dirección electrónica felipe.salinas@gruponexo.com.co en los términos indicados por la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE:

Primero. Conceder el amparo constitucional al derecho fundamental de petición del señor **Henry Alberto Montoya Arboleda** frente a la sociedad **Systemgroup S.A.S.**, por las razones expuestas en precedencia.

1.Sentencia T-615 de 1998

Segundo. Ordenar a Systemgroup S.A.S, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento que resuelva de manera completa, congruente y eficaz la solicitud elevada por el accionante el 27 de noviembre de 2020, remitiendo la documentación requerida, así como notificar la respuesta en la dirección electrónica felipe.salinas@gruponexo.com.co en los términos indicados por la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional.

Tercero. Si la presente sentencia no es impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PAULA ANDREA SIERRA CARO

JUEZ

1

Firmado Por:

PAULA ANDREA SIERRA CARO

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN

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:

**f6221d3bb14c8a13f2acd25b2ec6c03bf0a496df23cb84d2bfa5186dc6
4440d6**

Documento generado en 22/04/2021 11:57:37 AM

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