



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, treinta (30) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001-40-03-013-2021-00903-00
Procedimiento:	Acción de Tutela
Accionante:	Yamile Toca Guerrero
Accionado:	Natura Cosméticos Ltda.
Tema:	Del derecho de petición
Sentencia::	General: 208 Especial: 204
Decisión	Concede amparo constitucional

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

I. ANTECEDENTES

1.1. Manifestó la accionante que, el 16 de julio del año 2021 elevó derecho de petición ante Natura Cosméticos Ltda., donde solicitó que *“active la leyenda que diga "reclamo en trámite" ante las centrales de riesgo y que dicha información se mantenga hasta que el reclamo sea decidido”, “que la fuente aporte el desglose de los rubros que se incorporaron al valor cobrado en cada una de las facturas desde que inicié el contrato. Solicito que me envíen el cálculo rubro por rubro y cálculo individual de INTERES GENERADO por cada rubro cobrado en cada una de las facturas desde que inicié el contrato”, demostrar “que se cumplió con su propia política de intereses mostrándome de forma detallada, a partir de la fórmula, cómo fue el incremento mes a mes de los intereses de la deuda”,* entre otros. No obstante, indicó que a la hasta la fecha de presentación de la acción de tutela, no ha sido resuelta su petición.

Por lo anterior, solicitó se tutele su derecho fundamental de Petición y hábeas data, y se ordene a la entidad accionada que emita una respuesta concreta y de fondo a la petición.

1.2. La acción de tutela fue admitida el 19 de agosto de 2021 y la accionada fue notificada mediante correo electrónico, el mismo día de su admisión.

1.3. Natura Cosméticos Ltda., no se pronunció frente a las pretensiones de la demanda, pese a estar debidamente notificado, por lo que se dará aplicación al art. 20 del Decreto 2591 de 1991.

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.

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el asunto bajo estudio, se debe determinar si Natura Cosméticos Ltda., ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la actora, al no dar respuesta oportuna y de fondo, a la solicitud presentada.

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 mismo 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.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Yamile Toca Guerrero**, actúa en causa propia, por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene, además, la legitimación en la causa por de **Natura Cosméticos Ltda.**, toda vez que es a quien se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la 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.

En el asunto específico se precisa que la accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental, la ausencia de un pronunciamiento respecto a la solicitud presentada ante Natura Cosméticos Ltda. el 16 de julio del año 2021, mediante la cual solicitó que “active la leyenda que diga “reclamo en trámite” ante las centrales de riesgo y que dicha información se mantenga hasta que el reclamo sea decidido”, “que la fuente aporte el desglose de los rubros que se incorporaron al valor cobrado en cada una de las facturas desde que inicié el contrato. Solicito que me envíen el cálculo rubro por rubro y cálculo individual de INTERES GENERADO por cada rubro cobrado en cada una de las facturas desde que inicié el contrato”, demostrar “que se cumplió con su propia política de intereses mostrándome de forma detallada,

a partir de la fórmula, cómo fue el incremento mes a mes de los intereses de la deuda”, entre otros.

Para emitir pronunciamiento frente al caso concreto, sea lo primero en advertir que, en lo referente a la protección del derecho fundamental al habeas data, se tiene que la actora no manifestó de manera precisa cuál es la información contenida en una base de datos que considera errónea, que deba ser objeto de aclaración, corrección, rectificación o actualización, o donde advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, por lo que mal haría este despacho en impartir orden alguna al respecto.

Ahora bien, como se observa, la accionada Natura Cosméticos Ltda., guardó silencio frente a la acción de tutela interpuesta en su contra, por lo que se dará aplicación a lo dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, en razón a que existe una presunción de veracidad de los hechos planteados en la tutela ante la falta del informe de la entidad tutelada, dentro del plazo correspondiente, ocurriendo como consecuencia, que se tendrán por ciertos los hechos expuestos por la accionante.

La Corte Constitucional ha expuesto que dicha presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento que el ordenamiento superior a impuesto a las autoridades estatales:

*“i) En la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio los derechos fundamentales de las personas.
ii) En la obligatoriedad de las providencias judiciales que no se pueden desatender, bien que se dirijan contra particulares o que deban ser cumplidas por servidores o entidades públicas (...)”¹.*

En el mismo sentido la Honorable Corte Constitucional señaló esta que:

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-377 de 2011, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto y Sentencia T- 315 de 2011, M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

“la presunción de veracidad fue concebida como un instrumento para sancionar el desinterés o negligencia de la entidad pública o particular contra quien se ha interpuesto la demanda de tutela, en aquellos eventos en los que el juez de la acción requiere informaciones y las entidades o empresas no las rinden dentro del plazo respectivo, buscando de esa manera que el trámite constitucional siga su curso, sin verse supeditado a la respuesta de las entidades referidas”².

Para esta juzgadora, con los documentos aportados y la falta de respuesta al derecho de petición de la señora Yamile Toca Guerrero, dentro de los términos establecido para ello, unido al precedente jurisprudencial de la Honorable Corte Constitucional, se avizora la vulneración clara al derecho fundamental de petición de la accionante, quien cumplió con la carga de aportar la prueba de haber presentado el derecho de petición ante Natura Cosméticos Ltda., quien guardó silencio.

En ese orden de ideas, sin necesidad de ahondar más en el asunto, se procederá a conceder el amparo solicitado y, en consecuencia, se ordenará a Natura Cosméticos Ltda., que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, dé respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición formulada por la señora Yamile Toca Guerrero, enviada por correo electrónico el 16 de julio del año 2021.

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. Tutelar el amparo constitucional al derecho fundamental de petición de **Yamile Toca Guerrero**, vulnerado por **Natura Cosméticos Ltda.**

² Corte Constitucional, Sentencia T-214 de 2011, M.P. Dr. Jorge Iván Palacio Palacio.

Segundo. Ordenar a Natura Cosméticos Ltda., que por conducto de quien corresponda, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas a partir de la notificación del presente fallo, si aún no lo ha hecho, de respuesta de fondo, clara, precisa y congruente a la petición formulada por la señora **Yamile Toca Guerrero**, enviada por correo electrónico el 16 de julio del año 2021, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente proveído.

Tercero. Notificar a las partes la presente providencia e informarles que puede ser impugnada al correo electrónico cmpl13med@cendoj.ramajudicial.gov.co. En caso de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

A.

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

Firmado Por:

Paula Andrea Sierra Caro
Juez
Civil 013 Oral
Juzgado Municipal
Antioquia - 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:

4a21a0b150c030fe81c64ebf28692e71a01150962b8d938041cfc523e62867e3

Documento generado en 30/08/2021 11:50:25 AM

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