



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

Diecinueve (19) de julio de dos mil veintidós (2022)

<b>Proceso</b>	Acción de tutela.
<b>Accionantes:</b>	Harold Ferney Medina Tabares
<b>Accionado:</b>	Ventas y Servicios S.A.
<b>Radicado:</b>	11001 40 03 022 2022 00674 00
<b>Decisión:</b>	Concede amparo constitucional.

### **1. ASUNTO PARA DECIDIR**

Procede el Juzgado a dictar la sentencia que defina la acción de tutela promovida por Harold Ferney Medina Tabares, quien se identifica con la cédula de ciudadanía No. 1.013.597.034 en contra de Ventas y Servicios S.A., por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, para la protección de sus derechos fundamentales, garantizados por la Constitución Política de Colombia, y que considera vulnerados por la sociedad accionada.

### **2. ANTECEDENTES**

**2.1. HECHOS.** Manifiesta el accionante que, el día trece (13) de junio de 2022, remitió por correo electrónico, al e-mail [gerenciagr@ventasyservicios.com.co](mailto:gerenciagr@ventasyservicios.com.co), un derecho de petición a la parte accionada, en razón a que registra un reporte negativo ante las centrales de riesgo, respecto de las obligaciones \*\*\*2519 y \*\*\*7004, solicitando copia del contrato suscrito, el histórico de los pagos realizados y la comunicación previa al reporte realizado.

En línea de lo anterior, refiere que recibió respuesta el día cinco (5) de julio de 2022, la cual, en su inteligir, no fue clara, ni de

fondo, puesto que no se pronunciaron sobre sus pretensiones, ni le entregaron los documentos solicitados.

**PRETENSIONES.** Solicitó la parte accionante, le sean tutelados los derechos fundamentales de petición, *habeas data*, buen nombre y al debido proceso, y que, como consecuencia de ello, se ordene a la sociedad accionada, proceda a absolver la petición arrimada desde el día trece (13) de junio de dos mil veintidós (2022).

**1.1. ADMISIÓN, TRÁMITE Y POSICIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA.** La acción de tutela fue admitida el día once (11) de julio de dos mil veintidós (2022), vinculando a Banco de Occidente S.A., TransUnión S.A. - Cifin y a Experian Colombia S.A. - Datacrédito, ordenando la notificación de la parte accionada, bajo lo reglado por el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, *so pena* de dar aplicación a lo dispuesto por el artículo 20 del mismo decreto reglamentario, esto es, la presunción de veracidad.

Así mismo, se requirió al accionante para que aportara la constancia de radicación del derecho de petición de data 13 de junio de 2022, como quiera que el documento aportado no da cuenta de la fecha de envió a la entidad accionada. La cual allegó oportunamente.

Pese a haber sido notificados en debida forma, la parte accionada, Ventas y Servicios S.A., y el Banco de Occidente S.A., guardaron silencio.

Atendiendo a la admisión de la acción constitucional, Experian Colombia S.A., remitió contestación solicitando que se deniegue y desvincule del amparo invocado por el accionante, ya que el mismo es operador de la información y no tiene injerencia en el otorgamiento de créditos o servicios, ni es el llamado a comunicar de forma previa a los titulares de la información el registro negativo en su historia de crédito<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 7 de la Ley 1266 de 2008.

Así mismo, señala que, según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, modificada y adicionada por la Ley 2157 de 2021, no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo. Ya que esta obligación reposa a cargo de la fuente, y obedece a que es ella, y no el operador, quien mantiene una relación financiera o comercial con el titular de la información, es decir, es ella quien actúa como parte en el respectivo contrato. Los operadores de información son terceros ajenos a esta relación contractual y, por tanto, no es el encargado de contar con la autorización de consulta y reporte de datos.

Finalmente, resalto que el accionante no registra ninguna información respecto de obligaciones adquiridas con la empresa Ventas y Servicios S.A. Por lo tanto, al 13 de julio de 2022, el dato negativo no consta en el reporte financiero de la parte accionante.

A su turno, Cifin S.A.S., - TransUnion®, allegó comunicación solicitando su desvinculación, en razón a la inexistencia de nexo causal contractual con el accionante, pues es la empresa Ventas y Servicios S.A., quien tiene la calidad de fuente de la información. Exaltando que ellos son un operador de información, conforme a las previsiones del literal c) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, es decir, que como operador, recibe de las entidades que contratan con ésta y que actúan en calidad de fuentes de información, el reporte de los datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios.

Así mismo, no es responsable de la calidad de los datos que reportan las fuentes de la información, puesto que al no tener una relación directa con el titular (accionante) tiene la imposibilidad fáctica de conocer el detalle de la relación de crédito y, por ende, de la veracidad de los datos que le suministran las fuentes.

Por último, informa que, en el historial de crédito del accionante, revisado el día 12 de julio de 2022 a las 18:06:13 frente a la fuente de información Ventas y Servicios S.A., no evidencian

datos negativos, esto es, información de obligaciones que se encuentren actualmente en mora o que habiendo estado en mora en el pasado, los datos negativos se sigan visualizando por estar cumpliendo el término de permanencia de Ley.

### **3. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR**

**3.1. COMPETENCIA.** De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

**3.2. PROBLEMA JURÍDICO DE ORDEN CONSTITUCIONAL A RESOLVER.** Corresponde establecer a este estrado judicial, si la accionada quebrantó el derecho fundamental de petición del accionante, al no brindar respuesta de fondo al *petitum* arrimado el trece (13) de junio de dos mil veintidós (2022), en los términos previstos en la ley.

**3.3. EL DERECHO DE PETICIÓN.** Ha explicado la Corte Constitucional<sup>2</sup> que el derecho de petición es una garantía constitucional recogida en el artículo 23 de carta política, definida a su turno como la facultad que posee toda persona en el territorio colombiano de formular solicitudes, sean verbales o escritas, siempre que sean respetuosas, ante las autoridades públicas y en ocasiones frente a particulares, y a obtener de ellos una respuesta a la misma, la cual debe cumplir con ciertos requisitos, como son: la claridad, la congruencia y que debe ser de fondo. Se trata entonces de una garantía que se ha materializado con independencia al interés público o privado o de lo solicitado, viéndose garantizado en su ejercicio sin ningún tipo de formalidades.

De igual manera, la Sala Plena de H. Corte Constitucional en sentencia C-007 de 2017, indicó que la respuesta que se dé a lo solicitado, debe cumplir con ciertos parámetros o características, a saber:

---

<sup>2</sup> Corte Constitucional. Sentencia T044/19 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

**“Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

**Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

**Notificación.** No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.”

En cuanto al núcleo esencial de este derecho, se ha expresado que<sup>3</sup>:

*“...reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.*

*(...) En concordancia con lo expuesto hasta el momento, “puede afirmarse que el ejercicio del derecho de petición no exige formalidades más allá de las que establecen la Constitución Política y la Ley”, y está regulado por unas reglas previstas en el ordenamiento jurídico, las cuales pueden sintetizarse así:*

*a) El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

---

<sup>3</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-077/18 A. Lizarazo Ocampo.

*c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

*f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones:*

*cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad, el derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la Administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.”*

#### **4. CASO EN CONCRETO**

En el caso objeto de estudio, está comprobado que el accionante radicó petición por correo electrónico, el día trece (13) de junio de dos mil veintidós (2022), ante la entidad accionada, en razón a que registra un reporte negativo ante las centrales de riesgo, respecto de las obligaciones \*\*\*2519 y \*\*\*7004, solicitando copia del contrato suscrito, el histórico de los pagos realizados y la comunicación previa al reporte realizado. Que, el día cinco (5) de julio de 2022, recibió respuesta, sin que, a la fecha, se haya contestado esa solicitud de fondo, a su consideración.

Así las cosas, y a pesar de estar debidamente notificada la parte accionada, guardó silencio, por lo que este Despacho dará aplicación a lo dispuesto por el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, esto es, la presunción de veracidad.

En efecto, trayendo a colación la presunción de veracidad, misma que se encuentra consagrada, para el caso de la acción tuitiva,

en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y desarrollada por la Corte Constitucional en pluralidad de sentencias<sup>4</sup>, en donde precisa que tal institución posee dos fines, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de quien se requiere rinda un informe ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, *“encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales”*.

En ese sentido, el alto tribunal ha considerado que<sup>5</sup>:

*“La presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: (i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.*

*Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio:*

*En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según la cual, a la luz de los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos.”*

En ese orden de ideas, se advierte que el derecho de petición corresponde a una manifestación directa del derecho de participación, así como a un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, tales como; el derecho a la igualdad, al debido proceso y al acceso a la información, para sólo citar algunos. Los

---

<sup>4</sup> Corte constitucional. Sentencia T 260/19 M.P. Lizarazo Ocampo.

<sup>5</sup> *Ibidem*.

demás aspectos, alcance y contenido de tan trascendental garantía, fueron materia de exposición en las consideraciones generales que precedieron.

Como se indicó en las consideraciones, la respuesta al derecho de petición implica la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable, respuesta que debe ser puesta en conocimiento del interesado, a través de un mecanismo idóneo para ello. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración al derecho fundamental de petición.

En este sentido, y atendiendo a lo manifestado por el accionante y a las pruebas llegadas al proceso, se echa de menos respuesta de fondo, completa y congruente, como quiera que la contestación emitida, de data cinco (5) de julio de 2022, resolvió parcialmente la petición elevada, situación que deja en evidencia la efectiva vulneración del núcleo esencial del derecho clamado en amparo.

## **5. CONCLUSIÓN**

Así las cosas, puesto que en el caso que concita la atención del Despacho ha transcurrido un lapso que supera el término de quince (15) días establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, para que la accionada atienda la petición elevada por la parte actora, se concluye que tal derecho fundamental ha sido vulnerado y, en esa medida, se impone conceder el amparo clamado, siendo necesario que la respuesta emitida por la parte pasiva sea puesta en conocimiento del solicitante, de conformidad con lo ya expuesto.

## **6. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Vigésimo Segundo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## **FALLA**

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo deprecado por el accionante, señor Harold Ferney Medina Tabares, en contra de la sociedad Ventas y Servicios S.A., por lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la sociedad Ventas y Servicios S.A., a través de su representante legal y/o quien haga sus veces que, dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, clara y concisa a la petición radicada el día trece (13) de junio de 2022. La accionada deberá acreditar la notificación de la misma al peticionario.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión a quienes concierne, por el medio más expedito y eficaz. En el acto de la notificación, se hará saber a las partes que procede la impugnación del fallo en el término de los tres (3) días siguientes al de la notificación.

**CUARTO: REMITIR** a la Honorable Corte Constitucional la presente acción de tutela en caso de no ser impugnada, para su eventual revisión, de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*-firmado electrónicamente-*  
**BRAYAN CASTRO RENDÓN**  
**JUEZ**

G.E.

**Firmado Por:**  
**Brayan Andres Castro Rendon**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 022**  
**Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **efd8dbcf351e33f281e73ea7045239ce6472726236905c69e0ce58308e0f979d**

Documento generado en 19/07/2022 03:09:21 PM

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