

## República De Colombia



### Rama Judicial

#### JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., dieciocho (18) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

**Clase de Proceso:**            **Acción de tutela**

**Radicación:**    **11001400302420230110700**

**Accionante:** **Franci Milena Farfán Salgado.**

**Accionada:** **QNT S.A.S.**

**Derecho Involucrado:** *Petición.*

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional solicitada.

### ANTECEDENTES

#### 1. Competencia.

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, “*Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.*”

#### 2. Presupuestos Fácticos.

Franci Milena Farfán Salgado interpuso acción de tutela en contra de QNT S.A.S, para que se le proteja su derecho fundamental de *petición*,

el cual considera está siendo vulnerado por la entidad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Manifestó que, comenzó a recibir llamadas de la sociedad QNT S.A.S., con el fin de realizar el cobro de una obligación que a juicio de la accionante es inexistente, puesto que, no cuenta con algún vínculo comercial con la mentada entidad. Aunado a lo anterior, adujo que la intensidad de éstas sobrepasaba las autorizadas por la Ley.

**2.2.** Indicó que, sin perjuicio de las llamadas anteriormente referenciadas, por parte de la entidad querellada le fueron enviados sendos mensajes de texto, pese a que solicitó que fuera dado de baja su abonado telefónico personal de las bases de datos de la compañía.

**2.3.** Con ocasión a lo anteriormente expuesto, radicó ante la entidad querellada un derecho de petición por correo certificado, mismo que fue recibido por la entidad querellada el 8 de septiembre de 2023, *petitum* que consistió en palabras de la accionante en lo siguiente:

*“obtener la confesión de esta entidad de no contar con mi autorización para consulta, reporte y obtención de mis datos en centrales de información y del uso ilícito de mi información al ser cedida a otras empresas que brindan información promocional que se están haciendo en el abonado 3023898795 de mi uso privativo”*

**2.4.** Por último, comunicó que, al momento de la interposición de la acción tuitiva, pese a estar vencido el término legal con el que contaba la entidad convocada para dar respuesta a la petición, no ha dado respuesta clara, precisa y de fondo a su solicitud.

### **PETICIÓN DE LA ACCIONANTE**

Solicitó al Juez Constitucional tutele el derecho fundamental de petición. En consecuencia, se le ordene a QNT S.A.S., conteste la misiva elevada.

### **PRUEBAS**

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### **3. Trámite Procesal.**

**3.1.** Mediante auto de 4 de octubre del año que avanza, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada, se manifieste en torno a los hechos expuestos.

A su vez se requirió a la accionante para que allegará copia del derecho de petición radicado así con la constancia de recibido por la entidad querellada, requerimiento que fue cumplido por la parte actora.

**3.2.** Por su parte la entidad querellada, solicitó la declaratoria de la improcedencia de la acción de tutela, por cuanto, revisadas sus bases de datos, no existe relación comercial que la ligue con la accionante, motivo por el cual no puede realizar una eliminación en centrales de riesgo al ser este un hecho inexistente.

Por otro lado, de acuerdo a los anexos remitidos junto con el escrito de tutela, no se encuentran plenamente probados los hechos objeto de la acción tuitiva, por consiguiente, tampoco se encuentra debidamente fundamentadas sus peticiones, hecho que da lugar al declarar improcedente el amparo solicitado.

**3.3.** En virtud de lo anterior, por auto de 12 de octubre de los corrientes, se puso en conocimiento la documental allegada por la accionante, para que en el término de un (1) día la entidad querellada hiciera las manifestaciones que hubiera lugar, término que concurrió en silencio.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si la QNT S.A.S, lesionó el derecho fundamental de petición de la ciudadana Franci Milena Farfán Salgado, al presuntamente no haberle dado respuesta a su petición.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando quiera que, por acción u omisión de las autoridades públicas, e incluso de los particulares en las

específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el **artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo.

4. Descendiendo al caso en concreto, se observa por un lado que, no cabe duda alguna respecto de la legitimidad por pasiva de la accionada para ser destinataria del derecho, al presuntamente tener una relación comercial, y por otro, se tiene que, si el pedimento fue recibido por la accionada el 8 de septiembre de 2023, tal y como se evidencia en la documental aportada vista a folio 6 de la encuadernación veamos:

Fecha: 07/09/2023 9:03  
DOCUMENTO UNITARIO  
9166480168  
PESO Kg 1.00 VOL - T.E NORMAL M1 TERRES IRE  
Total PZ 1 \$0  
10 A14 H94  
M1 Zona M1 Documento  
DIR: CARRERA 45 # 93 - 95 BARRIOS UNIDOS  
Recibo a conformidad / observaciones en la entrega:  
Fecha Entrega: 09/23/23

INTENTOS DE ENTREGA		
FECHA	CAUSAL DEVOLUCION	NOTIFICACION

DEVOLUCION AL REMITENTE

De tal suerte, el término que tenía para responder venció el 29 de septiembre de los corrientes. Ahora, las solicitudes consistieron en:

**SOLICITO**

1. Se retire de manera inmediata de sus bases de datos la línea **3023898795** la cual es de mi propiedad y de mi uso personal
2. Se me expida copia de la autorización firmada por la suscrita para ser consultada, reportada y obtener información sensible, confidencial y privada en bases de datos y centrales de riesgos que tenga en su poder la sociedad QNT S.A.S.  
  
En caso no tener dicho documento certificar la razón por la cual no se tiene en su poder el mismo
3. Se me certifique que obligaciones se están cobrando a mi nombre y enviar copia de los pagarés y contratos o actas de cesión a su favor
4. Se me indique porque medios obtuvieron acceso a la línea celular **3023898795**
5. Se me informe porque razón se está llamando de manera insistente a la línea **3023898795** de mi propiedad y la cual tengo contratada con la operadora de telefonía celular WOM y a pesar de que se ha insistido en que esta es de mi uso privado continúan haciendo llamadas de cobro a este abonado

En caso de no ser retirado mi número de teléfono celular **3203898795** de sus bases de datos de manera inmediata y de continuar con llamadas de cobro de obligaciones que no se encuentran a mi cargo, formularé queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por la violación de mi habeas data, así como iniciaré las acciones judiciales necesarias a fin de restablecer mis derechos y se me reconozcan las indemnizaciones a que haya lugar.

**5.** Así las cosas, está probado que al momento de instauración de la demanda constitucional ya se había consolidado el plazo de quince (15) días hábiles de contestación, sin que ésta se hubiere producido, motivo suficiente para conceder el amparo.

En este contexto, se concluye que la QNT S.A.S vulneró el núcleo esencial del derecho de petición, de ahí que se abra paso a la salvaguarda implorada.

Refuerza lo anterior, que de conformidad con el proveído de fecha 12 de octubre de 2023, se le hubiese puesto en conocimiento a la accionada la documentación allegada (F. 9), sin embargo, dentro del término concedido no se manifestó, adicionalmente, la petición fue radicada en la dirección física dispuesta para notificaciones judiciales de la compañía, esto es la Carrera 45 #93-95, observemos:

## Dirección de radicación del derecho de petición.

Destinatario / destino	
	Ciudad de recogida Bogota
	Ciudad de destino Bogota
	Fecha de entrega 08/09/2023
	Hora de entrega 14:31
Nombre contacto Qnt sas jaimo mauricio angulo sanchez	

[https://www.servientrega.com/wps/portal/rastreo-envio/?ut/p/z1/jY9PC4JAEMU\\_SwevzvgvpNiGUEYaBZHNJTS21VhdWU2\\_fJdglqa2xt-7z0eEKRAAddaXlntKVW...](https://www.servientrega.com/wps/portal/rastreo-envio/?ut/p/z1/jY9PC4JAEMU_SwevzvgvpNiGUEYaBZHNJTS21VhdWU2_fJdglqa2xt-7z0eEKRAAddaXlntKVW...)

---

/10/23, 10:52 Rastreo Envio - Servientrega Web

	Dirección CARRERA 45 # 93 - 95 BARRIOS UNIDOS
---	--

## Dirección de notificaciones judiciales de la sociedad accionada.

Dirección del domicilio principal: Carrera 45 93 95  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: corporativo@qnt.com.co  
Teléfono comercial 1: 2493562  
Teléfono comercial 2: No reportó.  
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Carrera 45 93 95  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: corporativo@qnt.com.co  
Teléfono para notificación 1: 3164676813  
Teléfono para notificación 2: 3153310441  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

Por consiguiente, no queda dudas que la petición fue debidamente radicada ante la entidad querellada, sin que está se hubiere manifestado al respecto.

## DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### RESUELVE:

**PRIMERO. - CONCEDER** el amparo del derecho fundamental de petición de **Franci Milena Farfán Salgado**, identificada con cedula de ciudadanía N° 52.833.419, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO. -** En consecuencia, **ORDENAR** a la **QNT S.A.S** que, en el término de las 48 horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a emitir una respuesta precisa, clara y de fondo a la petición radicada por **Franci Milena Farfán Salgado** el 8 de septiembre de 2023, la cual deberá comunicársele a la dirección suministrada en la misma.

**TERCERO. - NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**CUARTO. -** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiense. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

  
**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
Juez

**Firmado Por:**  
**Diana Marcela Borda Gutierrez**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 024**  
**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: **7c881ca6c3cc1bb8e5a7c7db0e5b5511e1541f02ab8d349160f62e1b109c0af1**

Documento generado en 18/10/2023 03:58:06 PM

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