



San Andrés, Isla, Veintidós (22) de Marzo de Dos Mil Veinticuatro (2024)

RADICACIÓN: 88-001-4003-003-2024-00064- 00
REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA
TUTELANTE: MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ
TUTELADO: AVON COLOMBIA
VINCULADOS: DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA)
CIFINTRANSUNION

SENTENCIA No. 00037 -2024

1. OBJETO

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada por la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, actuando en nombre propio en contra de AVON COLOMBIA.

2. ANTECEDENTES

La accionante actuando en nombre propio, interpuso acción de tutela por razón de los hechos que a continuación se sintetizan:

Expresa la accionante que en fecha 07 de febrero de 2024, presentó derecho de petición enviado al correo electrónico de AVON COLOMBIA, sin que hasta la fecha se hubiere resuelto de fondo tal petición.

Sostiene que al mismo tiempo que se han visto vulnerados sus otros derechos fundamentales al Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.

3. PRETENSIONES

Con fundamento en los anteriores hechos, la accionante solicita:

- 3.1.** Que se tutele el derecho fundamental de Habeas Data, Buen Nombre, Petición, Acceso a la Justicia y Debido Proceso.
- 3.2.** Que se ordene a la entidad accionada que sea eliminado cualquier huella del dato negativo que exista dentro de sus historiales crediticos en las centrales de riesgo por parte de los aquí accionados.
- 3.3.** Que se ordene a la entidad accionada dar respuesta de fondo a la petición radicada por el accionante en fecha 07 de febrero de 2024.
- 3.4.** Que se advierta a las entidades accionadas no volver a vulnerar los derechos fundamentales aquí amparados por este mecanismo constitucional y que actualicen la información de los clientes que reportan en la base de datos de acuerdo a como lo ordena le ley 2157 de 2021.

4. ACTUACIÓN JUDICIAL

Mediante Auto N° 0209-2024 de fecha Catorce (14) de marzo de Dos Mil veinticuatro (2024), se admitió la presente acción de tutela, ordenándose comunicarle a AVON COLOMBIA, de la existencia de la presente acción con el fin de que contestara la presente solicitud y rindiera los informes del caso dentro del término de dos (2) días, posteriores a la notificación del trámite constitucional.

En igual sentido, se ordenó vincular al presente trámite constitucional a DATACREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, bajo los términos señalados en precedencia.

El anterior auto fue notificado mediante correo electrónico el día 14 de marzo del año en curso, los soportes de la notificación reposan dentro del expediente electrónico archivos PDF No.06 y 07.

5.- CONTESTACIÓN A LA ACCIÓN DE TUTELA

5.1. AVON COLOMBIA S.A.S.

Dio contestación dentro del término de traslado de la acción de tutela, indicando que la parte accionante suscribió un contrato, en el que autorizó el manejo de sus datos personales y el posible reporte ante centrales de riesgo, contrato que se adjunta para conocimiento del Juzgado.

Por otra parte, informó que, una vez verificado el historial interno de cartera, se logró evidenciar que existe una deuda con la sociedad AVON COLOMBIA S.A.S., debido a la falta de pago de la obligación No. 00002576368 de fecha 18 de julio de 2016, la cual se hizo exigible el día 08 de agosto de 2016 y en la que se han acumulado más de 2.776 días de mora, conforme al soporte transaccional de la factura que se allega:

TRN	CC	ITEM	C	QT	A	BOX	DESCRIPTION	UNIT	PRI	TOTAL	%C
001	11	16305	1	1	1	0	ARETES BACK AND FRONT PERLA Y C		6828	6828	22
001	11	82954	0	1	0	1	COLONIA SPRAY FLOR DE MANZANA N		5366	5366	28
001	11	82956	2	1	0	1	COLONIA SPRAY NATURALS FRAMB E		5366	5366	28
001	11	82959	5	1	0	1	COLONIA SPRAY NATURALS FLOR DE		5366	5366	28
001	11	70019	5	1	0	1	PACION GITANA EAU DE TOILETTE S		17155	17155	
001	11	80446	0	1	0	1	JABON LIQ INT ORIGINAL SIMPLY D		5029	5029	
001	11	80448	2	1	0	1	SIMPLY DELICATE COOLING FEMININ		5029	5029	
001	11	80452	9	1	0	1	SIMPLY DELICATE TEEN FEMININE W		5029	5029	
001	11	70133	0	2	0	1	LATIN ATTITUDE EAU DE TOILETTE		12845	25690	
001	11	83056	4	1	0	1	TRESELLE EAU DE PARFUM 50ML		22387	22387	
001	11	83079	3	1	0	1	INDIVIDUAL BLUE FOR MEN COLONIA		14091	14091	
001	11	83110	1	1	0	1	TRESELLE EAU DE PARFUM SPRAY 15		8286	8286	+

Expediente: 88-001-4003-003-2024-00064-00
Accionante: MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ
Accionado: AVON COLOMBIA S.A.S.
Acción: TUTELA

SIGCMA

Sostiene que teniendo en cuenta la solicitud de la presente acción, la sociedad procedió a ofrecer la solución a las inquietudes planteadas, informando a la parte accionante que una vez revisado su caso se procedió con la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de riesgo. Documento enviado al correo electrónico autorizado en la tutela asesorjuridica15@gmail.com, mensaje que se adjunta para conocimiento del Despacho.

Dentro de la respuesta anteriormente mencionada, se le informó a la parte accionante que AVON procedió con la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, quienes, en calidad de operadores de la información, y con base en el reporte efectuado por mi representada, deben proceder con la actualización de sus sistemas de información a fin de que dicha novedad quede registrada de manera correcta. Igualmente, se le aportaron los documentos soporte de la obligación, así como los soportes de la eliminación del reporte negativo, copia del contrato y copia de la factura soporte de la obligación.

Es importante aclararle al Despacho que **AVON COLOMBIA S.A.S.**, como fuente de la información y con base en las facultades otorgadas por la ley, tiene la posibilidad de realizar las actualizaciones, aclaraciones y correcciones necesarias de los reportes negativos ante los operadores de información siendo ellos, quienes deben proceder con la actualización o rectificación de los datos cada vez que la fuente le reporte las novedades.

Así las cosas, son las centrales de riesgo, quienes deben proceder con la actualización de las plataformas para que el accionante pueda corroborar que, en efecto, **AVON COLOMBIA S.A.S.** ya eliminó el reporte negativo ante centrales de riesgo. Lo anterior con base en el numeral 7 del artículo 7 de la ley 1266 de 2008.

Ahora bien, para demostrar lo anteriormente expuesto se adjuntan los pantallazos del sistema de TRANSUNION y DATACREDITO, en donde se puede evidenciar la eliminación del reporte negativo:

Datacredito

The screenshot shows the Datacredito interface. At the top, there is a section for 'Información Básica del Titular' with fields for 'Nombre y Apellido del Titular' (VÁSQUEZ SANCHEZ MARIA LILIANA), 'Tipo de identificación' (Cédula de Ciudadanía y NIT), 'Número de identificación' (34596412), and 'Categoría' (Reservación al Fidei). Below this is a section for 'Obligación' with a search bar and filters. The search results show one entry: 'CME INNOVACIONES FINANCIERAS' with a 'PERMANENCIA' of 1. At the bottom, there is a small disclaimer in Spanish.

Transunion

La obligación no existe en la base de datos.

The screenshot shows the Transunion interface for 'ELIMINACIÓN DE OBLIGACIÓN'. It features a table with the following data:

ELIMINACIÓN DE OBLIGACIÓN	
Tipo de identificación *	1 - CEDULA
Número de identificación *	34596412
Número de Obligación *	00002576368
Tipo de Cartera *	CARTERA SECTOR COMERCIO O PRESTAMOS SECTOR REAL
Motivo de eliminación *	No Autorizado

Below the table are two buttons: 'Aceptar' and 'Limpiar'.

Código:

Versión:

Fecha:

Sustenta que queda plenamente demostrado que AVON siempre ha actuado conforme a derecho y no ha vulnerado derecho fundamental alguno que se encuentre en cabeza de la accionante, y mucho menos los invocados dentro de, escrito de tutela y por el contrario siempre ha sido respetuoso de las normas legales y constitucionales.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, muy respetuosamente, solicita a este Juzgado declarar el acaecimiento de la figura de hecho superado respecto al DERECHO DE PETICIÓN y negar la tutela, toda vez que se encuentran superados los hechos que dieron origen a la misma. Se resalta que AVON no ha vulnerado los derechos fundamentales invocados en el escrito de tutela, por el contrario, su representada, únicamente, ha actuado conforme a derecho y con base en las normas aplicables. En consecuencia, se solicita que se ordene el archivo del expediente.

5.2. EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACREDITO

En memorial adiado 18 de marzo de 2024, y por conducto de su representante legal, la Dra. María Claudia Caviedes Mejía, la sociedad requerida señaló que, revisada la historia crediticia de la actora, se pudo verificar que la historia de crédito de la parte actora, expedida a la fecha, reporta la siguiente información:

	DATA CREDITO - PRINCIPAL - CNOC 2024/03/18 12:15:10
INFORMACION BASICA	IOZBBFD
C.C #00034596412 (F) VASQUEZ SANCHEZ MARIA LILIANA VIGENTE EDAD 56-65 EXP.82/10/30 EN SANTANDER DE QU[CAUCA] 18-MAR-2024	

Sostiene que la accionante no registra en su historial, NINGUNA OBLIGACIÓN DE CARÁCTER NEGATIVO por AVON COLOMBIA SAS.

Lo anterior permite constatar que el dato negativo objeto de reclamo no consta en el reporte financiero de la parte actora.

La tutela de la referencia no está llamada a prosperar contra EXPERIAN COLOMBIA S.A – DATACRÉDITO toda vez que este operador de información no es responsable de solicitar al titular la autorización, por cuanto es un requisito exigible a la fuente.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que el cargo que se analiza ES IMPROCEDENTE por lo que NO ESTÁ LLAMADO A PROSPERAR RESPECTO DE EXPERIAN COLOMBIA S.A. - DATACRÉDITO, toda vez que: (i) los operadores de información no son las entidades llamadas a comunicar de forma previa a los

titulares sobre el registro de un dato negativo en su historia de crédito y, (ii) la parte actora no registra ningún dato negativo con AVON COLOMBIA SAS, en su historia de crédito.

En correspondencia con el primer cargo, solicitó que se declare improcedente la acción de tutela por encontrarse configurada la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATACRÉDITO, lo anterior teniendo en cuenta no es la facultada por la ley para modificar, actualizar o eliminar la información que reportan las fuentes de información.

De manera subsidiaria, solicitó que se desvincule a EXPERIAN COLOMBIA S.A. – DATACRÉDITO del proceso de la referencia pues cumplió a cabalidad con su deber estatutario y constitucional, tanto de recibir como de administrar los datos financieros, crediticios, comerciales y de servicios provenientes de las Fuentes, quienes resultan ser las encargadas de velar por la veracidad y calidad de los datos suministrados al Operador de la Información.

Así mismo, solicitó que se deniegue el proceso de la referencia, toda vez que la historia de crédito del accionante no contiene dato negativo alguno con AVON COLOMBIA SAS que justifique su reclamo.

Por su parte, CIFIN – TRANSUNION, guardó silencio, pese haber sido notificados de la admisión y consecuente vinculación a la presente acción de tutela.

6.- CONSIDERACIONES

6.1. COMPETENCIA:

De conformidad con el numeral 1° del Art. 1° del Decreto 1983 del 2017, este Despacho es competente para conocer la presente solicitud de tutela.

La norma citada, respecto del *reparto de la acción de tutela*, dispone lo siguiente:

“(...) Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital, municipal y contra particulares, serán repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los jueces municipales”. Lo anterior por ser la tutelada una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago.

Frente a la competencia, según el criterio del lugar donde se haya producido el hecho o sus efectos, los mismos tuvieron ocurrencia en la Isla de San Andrés.

Así las cosas, son los Juzgados Municipales del Distrito Judicial de San Andrés, los competentes para conocer la presente solicitud de tutela, según el correspondiente reparto.

6.2. PROCEDENCIA:

El Artículo 86 de la Constitución Política de 1991, desarrollado en los Decretos 2591 y 306, ambos del mismo año, ha institucionalizado la acción de tutela como una garantía y un mecanismo constitucional de protección directa, inmediata y efectiva de los derechos fundamentales de las personas cuando resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública y de los particulares, en los casos que establezca la ley.

Dicha acción muestra por su finalidad un carácter extraordinario, en la medida en que su utilización parte del respeto y garantía a la consagración constitucional y legal de las jurisdicciones ordinarias y especiales, así como de las respectivas acciones, procedimientos, instancias y recursos que ante las mismas se surten, lo que supone un uso en forma supletiva con carácter subsidiario; de manera que, la procedencia de la tutela se restringe a la inexistencia de otros medios de defensa judicial o a la ineficacia de los mismos, como también a su utilización transitoria ante la presencia de un perjuicio irremediable que permita contrarrestar dicho efecto en forma temporal, con una operancia inmediata, urgente, rápida y eficaz, mediante el trámite de un procedimiento preferente y sumario, hasta tanto la autoridad correspondiente defina el fondo del asunto.

En el presente asunto, se trata del ejercicio de la Acción de Tutela incoada contra de una empresa de telecomunicaciones con sucursal en el Departamento Archipiélago, por tanto, es procedente, al tenor de los Artículos 5º y 42 Numeral 2º del Decreto 2591 de 1991.

6.3. PROBLEMA JURÍDICO

A partir de los supuestos fácticos planteados anteriormente, el problema jurídico que debe resolver el Despacho consiste en establecer ¿si AVON COLOMBIA S.A.S., amenaza y/o vulnera o no los derechos fundamentales al Habeas Data, Buen Nombre, Petición, y Debido Proceso de la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, al no resolver el derecho de petición radicado el 07 de febrero de 2024, respecto del reporte negativo registrado en el historial crediticio de la actora?

6.4. ANÁLISIS NORMATIVO Y/O JURISPRUDENCIAL DE LOS DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS O AMENAZADOS

6.4.1. DERECHO DE PETICIÓN

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos

de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Asimismo, esa norma estableció que el legislador podría reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, es la nueva normatividad que regula el derecho de petición, estableciendo las siguientes reglas, y sustituyendo las disposiciones legales anteriores, previstas en la Ley 1437 de 2011:

“ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDAD ES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Sobre lo anterior, La Corte Constitucional, en sentencia T-369/13 del 27 de junio de 2013, M.P. Alberto Rojas Ríos, ha establecido los presupuestos mínimos que determinan el ámbito de protección constitucional y ha definido sus rasgos distintivos en los siguientes términos:

“(i) Se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será

determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(...)

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. (Negrilla del Despacho).

Al respecto, en sentencia T-138 del 2017 Luis Guillermo Guerrero Pérez, la H. Corte expresó:

“El derecho de petición está consagrado en el artículo 23 del Texto Superior como una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho. Su núcleo esencial se encuentra en la posibilidad de presentar solicitudes de manera respetuosa ante las autoridades públicas o ante los particulares en los casos previstos en la ley, surgiendo a cargo de sus destinatarios el deber de recibirlas, tramitarlas y resolverlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido.

En relación con lo expuesto y con énfasis en la obligación de tramitar y resolver las peticiones, esta Corporación ha señalado que la respuesta que se brinde debe cumplir, por lo menos, con los siguientes requisitos: (i) debe ser concedida de manera pronta y oportuna dentro del término legal; (ii) su contenido debe dar una solución de fondo y acorde con las cargas de claridad, efectividad, suficiencia y congruencia; y (iii) la decisión que se adopte debe ser puesta en conocimiento del interesado con prontitud. A continuación, se hará una breve referencia a los elementos previamente mencionados”. (Negrillas fuera del texto).

6.4.2. DERECHO AL HABEAS DATA

El derecho fundamental al habeas data ha sido definido por la Corte Constitucional como *“aquel que otorga la facultad al titular de datos personales de exigir de las administradoras de esos datos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en las posibilidades de divulgación, publicación o cesión de los mismos, de conformidad con los principios que regulan el proceso de administración de datos personales.”* Este derecho, que de manera general consiste en la posibilidad de verificar y controlar la información

que manejan las administradoras de datos personales, habilita a su titular para ejercer una serie de facultades de conocer la información que sobre él reposa en las centrales de datos, derecho a actualizar tales informaciones y derecho a rectificar las informaciones que no correspondan con la realidad.

6.4.3. DERECHO AL BUEN NOMBRE

La jurisprudencia reiterada de esta Corporación ha sostenido que las actividades de recolección, administración y manejo de los datos personales que reposan en bases de datos públicas y privadas, plantean como problemática la posibilidad de que se vean vulneradas garantías fundamentales de los individuos involucrados. En particular, la Corte Constitucional ha indicado que los conflictos que se presentan alrededor de esas actividades, generalmente conllevan una eventual afectación de los derechos al buen nombre y al habeas data de los titulares de la información. Esta Corporación ha señalado que, en lo que concierne al manejo de la información, el respeto por el derecho al buen nombre implica que “dicha información sea cierta y veraz, esto es, que los datos contenidos en ella no sean falsos ni erróneos”. Bajo esa premisa, esta Corporación ha indicado que cuando en una base de datos se consigna una información negativa respecto de determinado individuo y dicha información es cierta, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre. De esta manera, mientras la información que repose en las bases de datos sea fidedigna y corresponda con la realidad de la situación, no puede considerarse que exista una vulneración del derecho al buen nombre.

6.4.4. DERECHO AL DEBIDO PROCESO

El artículo 29 de la C.P., reserva a todos los ciudadanos el derecho fundamental al debido proceso y derecho de defensa como rector en toda actuación administrativa, principio que han de observar no sólo los servidores públicos sino los particulares que temporalmente ejercen funciones públicas y en relación con el desarrollo de las mismas.-

Es mandato constitucional que las entidades que ejercen función administrativa están sometidos a la constitución y la ley (arts. 121 y 122 de la CP). En consecuencia, en todas las actuaciones adelantadas dentro del giro de la función administrativa, tienen el deber de respetar las garantías constitucionales reservadas para los administrados, entre los cuales se encuentra el Debido Proceso entendido como un sistema de garantías que procura a través de la realización del derecho material, la obtención de decisiones justas; concepto que comprende una serie de subreglas no taxativas que se desprenden del canon superior a saber: el ser oído antes de la decisión, participar efectivamente en el proceso desde su inicio hasta su terminación, ofrecer y producir pruebas, obtener decisiones fundadas o motivadas, notificaciones oportunas y conforme a la ley, acceso a la información y documentación sobre la actuación, controvertir los elementos probatorios antes de la decisión, obtener asesoría legal, posibilidad de intentar mecanismos impugnatorios contra las decisiones administrativas (El Derecho de Defensa en las

Actuaciones Administrativas, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, 1998, pags. 24 y 25).-

Siguiendo los lineamientos expuestos en la Sentencia SU.961 de 1999 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa:

“...en cada caso, el juez está en la obligación de determinar si las acciones disponibles le otorgan una protección eficaz y completa a quien la interpone. Si no es así, si los mecanismos ordinarios carecen de tales características, el juez puede otorgar el amparo de dos maneras distintas, dependiendo de la situación de que se trate. La primera posibilidad es que las acciones ordinarias sean lo suficientemente amplias para proveer un remedio integral, pero que no sean lo suficientemente expeditas para evitar el acontecimiento de un perjuicio irremediable. En este caso será procedente la acción de tutela como mecanismo transitorio, mientras se resuelve el caso a través de la vía ordinaria. La segunda posibilidad, es que las acciones comunes no sean susceptibles de resolver el problema de manera integral...”, en este caso, es procedente conceder la tutela de manera directa, como mecanismo eficaz e idóneo de protección de los derechos fundamentales.”

En este sentido, se iteró:

“De esta manera, existiendo otro medio de defensa judicial idóneo, la tutela en principio es improcedente para controvertir los actos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, inclusive aquellos que imponen sanciones, salvo cuando las circunstancias concretas del caso y los derechos fundamentales involucrados en el mismo tornan ineficaces las acciones contenciosas administrativas o implican la inminencia de un perjuicio irremediable para el actor”. (Sent. T- 975. 8 de Octubre de 2004- subrayado nuestro).

6.5. CASO CONCRETO

Manifiesta la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, que se vulneran sus derechos fundamentales de petición, habeas data, buen nombre y debido proceso por la empresa accionada al no haber resuelto su derecho de petición radicado el día 07 de febrero de 2024, con el fin de que sean eliminados sus reportes negativos en centrales de riesgo, por cuenta de la accionada AVON COLOMBIA S.A.S.

Es así como, el artículo 86 de la Constitución consagra la acción de tutela como un mecanismo preferente y sumario, mediante el cual se busca evitar, de manera inmediata, la amenaza o vulneración de un derecho fundamental. Su procedencia está condicionada a que *“el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial”*.

Sin embargo, la H. Corte Constitucional ha señalado que no puede declararse la improcedencia de la tutela por la sola existencia en abstracto de un medio ordinario de defensa judicial. En el marco del caso concreto, el juez constitucional debe analizar si la acción dispuesta por el ordenamiento jurídico es idónea y eficaz para proteger los derechos fundamentales comprometidos. En el evento en que no lo sea, la acción de tutela procederá para provocar un juicio sobre el fondo.

En cuanto al derecho fundamental de petición, es claro que las autoridades y los particulares están obligados a resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que deben brindar una respuesta que aborde de manera clara y detallada cada una de las inquietudes y/o solicitudes puestas en su conocimiento, lo anterior no implica nada diferente a resolver materialmente la petición.

La Jurisprudencia Constitucional ha indicado que una respuesta de fondo debe ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

De lo anterior, es menester nuevamente precisar que, la respuesta de fondo debe ser clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada.

Ahora bien, la respuesta a un derecho de petición, no siempre tiene que ser positiva, pero la misma, si debe resolver de fondo punto por punto y paso por paso, lo solicitado por el peticionario, así esto signifique una respuesta negativa.

En el caso bajo estudio, encuentra este Despacho que la entidad accionada contestó la presente acción constitucional, manifestando que en efecto existía un reporte negativo a nombre de la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, por cuanto esta tiene una deuda con la sociedad AVON COLOMBIA S.A.S., debido a la falta de pago de la obligación No. 00002576368 de fecha 18 de julio de 2016, la cual se hizo exigible el día 08 de agosto de 2016 y en la que se han acumulado más de 2.776 días de mora.

Asimismo, se evidencia que AVON COLOMBIA S.A.S., contestó el derecho de petición objeto de la presente acción, informando a la parte accionante que una vez revisado su caso se procedió con la eliminación de los reportes negativos ante las centrales de riesgo. Documento enviado al correo electrónico autorizado en la tutela asesorjuridica15@gmail.com, como se evidencia en el documento adjunto a la contestación de la presente acción constitucional.

Dentro de la respuesta anteriormente mencionada, se le informó a la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, que AVON COLOMBIA S.A.S., procedió con la eliminación del reporte negativo ante las centrales de riesgo, quienes, en calidad de operadores de la información, y con base en el reporte efectuado por ellos, deben proceder con la actualización de sus sistemas de información a fin de que dicha novedad quede registrada de manera correcta. Igualmente, se le aportaron los documentos soporte de la obligación, así como los soportes de la eliminación del reporte negativo, copia del contrato y copia de la factura soporte de la obligación, como se evidencia.

En ese sentido, es menester recordar que el artículo 23 de la Constitución dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”* Esta garantía ha sido denominada derecho fundamental de petición, con el cual se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho.

De acuerdo con la jurisprudencia constitucional¹, esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

En el presente asunto, tenemos que la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, considera que AVON COLOMBIA S.A.S., ha vulnerado sus derechos fundamentales de petición, habeas data, entre otros, por cuanto procedió a reportarla de manera negativa en centrales de riesgo, sin haberle notificado de dicho reporte previamente. Sumado lo anterior, a que el día 07 de febrero de 2024, la accionante presentó derecho de petición a AVON COLOMBIA S.A.S., sin que el mismo fuere resuelto hasta antes de la presentación de esta acción constitucional.

Frente a lo anterior, sea menester resaltar, que en el trámite de esta acción de tutela, la sociedad AVON COLOMBIA, dio respuesta a la petición de fecha 07 de febrero de 2024, eliminando además de centrales de riesgos, el reporte negativo a nombre de la señora MARIA LILIANA VASQUEZ SANCHEZ, como se observa.

¹ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-230 de 2020.

Así las cosas, no podría hablarse en este momento de vulneración al derecho fundamental alguno; razón por la cual nos encontramos frente a una carencia actual de objeto por hecho superado.

Frente al hecho superado en las acciones de tutela, la H. Corte Constitucional en Sentencia T- 358 de 2014 ha manifestado que:

“La carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria.

En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna. Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte ha indicado que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley. Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir.

La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Entonces, cuando cesa la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, esta Corporación ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

En este sentir, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado, de suerte que la Corte ha entendido que una decisión judicial bajo estas condiciones resulta inocua y contraria al objetivo constitucionalmente previsto para la acción de tutela”.

De acuerdo con lo anterior, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.

Tenemos entonces, que cuando se presenta el fenómeno de hecho superado, en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo.

Concluye la suscrita, y sin necesidad de hacer mayores elucubraciones al respecto, que se cumple lo contemplado en la anterior jurisprudencia, como quiera que hay carencia actual de objeto por hecho superado, ya que, entre la presentación de la acción de tutela y fallo de este despacho, se encuentra reparada la amenaza y/o vulneración de los derechos cuya protección se reclamaba, por lo que el Despacho declarará improcedente la acción ante la carencia actual del objeto por hecho superado.

Finalmente, y teniendo en cuenta que la obligación de contestar el derecho de petición de la tutelante recae directamente sobre la empresa tutelada-AVON COLOMBIA SAS-, se procederá a desvincular del presente trámite constitucional a DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, bajo los términos señalados en precedencia.

En mérito de lo anterior, **EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE SAN ANDRÉS ISLA**, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la Constitución y la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: DECLÁRESE IMPROCEDENTE, la presente acción de tutela, al presentarse un hecho superado por carencia actual de objeto, en virtud de las razones expuestas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: DESVINCULAR del presente trámite constitucional a DATA CREDITO (EXPERIAN COLOMBIA), CIFIN – TRANSUNION, bajo los términos señalados en precedencia.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente sentencia en la forma ordenada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: La presente decisión es susceptible del recurso de impugnación.

QUINTO: En caso de no ser impugnado, remítase la presente tutela a la H. Corte Constitucional según lo ordenado en el inciso 2º del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

INGRID SOFÍA OLMOS MUNROE
JUEZA

JVILLA

Firmado Por:
Ingrid Sofia Olmos Munroe
Juez
Juzgado Municipal
Civil 003
San Andres - San Andres

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: **234cc536e9309579e86cde0f49d699f62d71a55f1547e1517b162ec03351d453**

Documento generado en 22/03/2024 04:27:36 PM

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