

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL

JUZGADO 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá D.C., 28 de septiembre de 2022

I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por **ERNESTO APONTE POSADA**, en contra de la empresa **TRANSUNION-CIFIN**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

II. HECHOS

El accionante señaló, que el día 25 de agosto de 2022, radicó ante la empresa **TRANSUNION-CIFIN**, petición por medio del cual solicitó información financiera respecto del plan de pago con No. 1617192106 del 24 de agosto de 2022 y se autorice ingresar a la plataforma *Tu Actividad de Crédito* de conformidad al servicio contratado. Sin embargo, no ha obtenido respuesta al mismo.

Motivo por el cual solicita la protección de su derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a la entidad accionada decida de fondo el derecho de petición radicado el 25 de agosto de 2022.

III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 16 de septiembre de 2022, se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a **TRANSUNION-CIFIN**, a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra. La entidad accionada realizó el siguiente pronunciamiento:

La Apodera General de **CIFIN S.A.S TRANSUNION**, manifestó que la pretensión requerida por el actor fue resuelta dentro del término legal el 15 de

septiembre de 2022, por lo anterior, no existe vulneración al derecho fundamental de petición.

IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS

4.1. Problema Jurídico

Compete establecer si en este caso, **CIFIN S.A.S TRANSUNION**, está vulnerando el derecho de petición a **ERNESTO APONTE POSADA**. Para ello se analizará en primer lugar la procedibilidad de la acción de tutela, el derecho fundamental de petición, y luego lo probado en el caso concreto.

4.2. Procedibilidad

- **Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que el accionante **ERNESTO APONTE POSADA** actúa de manera directa en defensa de su derecho fundamental de petición.

- **Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1, 5 y el numeral 2° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares en ciertos eventos en los que el accionante se encuentre en situación de subordinación o indefensión. En este evento **CIFIN S.A.S TRANSUNION**, es una entidad particular, sin embargo, se le atribuye la violación

del derecho fundamental de petición, acción frente a la cual el accionante se encontraría en estado de indefensión para lograr obtener una respuesta de la demandada, de modo que, está legitimada para actuar como parte pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el 16 de septiembre de 2022, fecha que resulta razonable, si se tiene en cuenta que se aduce que la entidad accionada no ha dado contestación a la solicitud que fuera recibida el 25 de agosto de 2022, motivo por el cual se encuentra vigente la vulneración a los derechos fundamentales que se alega y no ha transcurrido un periodo de tiempo irrazonable que impida al Juzgado pronunciarse de fondo frente a lo solicitado.

- **Subsidiariedad**

El artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. Esta disposición es desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Frente al derecho de petición, el ordenamiento jurídico no establece un mecanismo judicial propio para solicitar su protección, motivo por el cual, como derecho fundamental, puede ser reclamarse por medio de la acción de tutela.

4.3 Contenido y alcance del derecho fundamental de petición

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución."*

Se trata entonces de un derecho constitucional de carácter fundamental, cuyo contenido, núcleo fundamental y alcance, ha sido definido por la Corte Constitucional en múltiples decisiones. Así, en sentencia de constitucionalidad C-951 de 2014, el máximo tribunal constitucional indicó que su contenido está integrado por cuatro elementos fundamentales:

“(i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. Lo primero implica que ‘los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición’, por cuanto el derecho de petición ‘protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas’. Lo segundo, que el término de respuesta del derecho de petición ‘debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud’.

Según la Ley 1755 de 2011, este término de respuesta corresponde a 15 días hábiles.

Sobre la respuesta a la petición, en sentencia de unificación SU-213 de 2021, estableció:

“La respuesta debe ser de fondo, esto es: (i) clara, ‘inteligible y de fácil comprensión’; (ii) precisa, de forma tal que ‘atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente’ y ‘sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas’; (iii) congruente, es decir, que ‘abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado’, y (iv) consecuente, lo cual implica ‘que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) 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’. Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado ‘para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida”.

Finalmente, debe destacarse que la Corte Constitucional también ha hecho énfasis en que el derecho de petición no se entiende vulnerado por el hecho de que no se accede a lo solicitado siempre y cuando se cumplan los requisitos ya mencionados. Así, en sentencia T-243 de 2020 resalto que: *“Vale insistir en que el derecho de petición no se vulnera al no acceder a la solicitud de quien lo ejerce, su afectación ocurre cuando no se obtiene una respuesta clara, oportuna y de fondo que sea debidamente notificada”.*

De ello se desprende, que la protección del derecho fundamental de petición, implica que el juez de tutela verifique que al peticionario se le permita presentar su petición, que obtenga una respuesta dentro del término legal establecido para ello, que la respuesta cumpla con los requisitos jurisprudenciales que hacen parte de su núcleo esencial, independientemente de si es favorable o desfavorable a sus intereses, y que sea notificada al peticionario.

4.4 Caso concreto

En el presente caso, **ERNESTO APONTE POSADA**, interpuso acción de tutela en contra de **TRANSUNION-CIFIN**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, pues considera que no se le ha dado respuesta de fondo y congruente con su solicitud radicada el 25 de agosto de 2022.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos y revisados los medios de prueba aportados en el trámite de la acción constitucional se observó sobre los elementos que configuran el derecho de petición que:

(i) Sobre la **formulación de la petición**, el accionante el 25 de agosto de 2022 radicó una petición que fue recibida por **TRANSUNION-CIFIN**, ese mismo día, como este mismo lo reconoció.

(ii) Sobre la **pronta resolución**, de la revisión de las pruebas aportadas por **TRANSUNION-CIFIN**, se estableció que mediante oficio 006661820220825 del 15 de septiembre de 2022 dio respuesta al derecho de petición del accionante. Esta respuesta se produjo sin exceder el término legal establecido, por lo que se considera que fue oportuna.

(iii) Sobre la **respuesta de fondo**, se observa que la accionada contestó en el siguiente sentido: Informó que:

“En atención a su comunicación recibida en esta entidad el día 25 de agosto de 2022, mediante la cual solicita ingresar a la plataforma Tu Actividad de Crédito; al respecto es preciso indicarle que nuestro equipo de especialistas se encuentra realizando las respectivas verificaciones técnicas, ya que presentamos inconveniente para permitirle el acceso.”

Ahora bien, con el ánimo de suministrar la información del producto, adjunto se anexa el reporte de información comercial en el cual se refleja el comportamiento financiero, comercial, crediticio, de servicios y score asignado.

Lo anterior acompañado de un glosario de términos para hacer de forma más sencilla la interpretación del reporte. Es de resaltar que la información contenida en el reporte adjunto, está sujeta a modificaciones constantes por parte de las Fuentes de Información.

En el reporte adjunto encontrará detalladamente el estado de cada una de las obligaciones, especificado así: obligaciones vigentes y al día, obligaciones en mora, y obligaciones extinguidas (canceladas), cuentas corrientes y de ahorro y también podrá validar la edad de mora y los valores en mora o saldos de las obligaciones.

Expuesto lo anterior, TransUnion®, buscando proteger los derechos de nuestros consumidores, tenemos habilitado la posibilidad de solicitar la devolución del dinero correspondiente al tiempo no consumido del plan adquirido, por lo que le agradecemos nos suministre los siguientes documentos: -Certificado cuenta bancaria. -Fotocopia cédula”.

Esta respuesta no cumple con los requisitos antes relacionados así: no es clara, precisa, congruente y consecuente, puesto que la accionada remite una comunicación informando sobre unas fallas en el sistema a pesar que el servicio contratado era de consultar libremente mes a mes el historial crédito que reporta el actor, sin que se le informara en qué sentido se solucionaría dicha falla o como podría tener acceso a su información crediticia, sin necesidad de interponer un derecho de petición cada mes. Por lo anterior, este requisito no se cumple a cabalidad.

(iv) Sobre la **notificación de la decisión**, se adujo por parte de la accionada que la respuesta fue notificada el 15 de septiembre de 2022 al correo que aportó el accionante en el escrito de petición, esto es, ernesto15072012@gmail.com.

Así las cosas, está acreditada la omisión en que viene incurriendo la accionada, razón por la cual se concederá la protección al derecho fundamental de petición solicitada por **ERNESTO APONTE POSADA**, y, en consecuencia, se ordenará a **TRANSUNION-CIFIN**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, emita respuesta a la petición presentada por el accionante al correo electrónico ernesto15072012@gmail.com, debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **ERNESTO APONTE POSADA**, en contra de la empresa **TRANSUNION-CIFIN**.

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal y/ o quien haga sus veces de **TRANSUNION-CIFIN**, que en el plazo máximo de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** siguientes a la notificación de este fallo, emita respuesta a la petición presentada por el accionante al correo electrónico ernesto15072012@gmail.com, debiéndose aportar prueba, de la que sea posible inferir que la parte accionante tuvo conocimiento de la decisión adoptada.

TERCERO: NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATALINA RÍOS PEÑUELA

**JUEZA 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE
BOGOTÁ**