



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL



EXP. N° 00312-2013-PHD/TC

LIMA

CÉSAR JONÁS SUÁREZ ROMERO

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Lima, 25 de setiembre de 2013

VISTO

El recurso de agravio constitucional interpuesto por don César Jonás Suárez Romero contra la resolución expedida por la Cuarta Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, de fojas 45, su fecha 8 de noviembre de 2012, que declaró improcedente la demanda de autos; y,

ATENDIENDO A

1. Que con fecha 6 de marzo de 2012, el recurrente interpone demanda de hábeas data contra la Marina de Guerra del Perú, solicitando copia fedateada del documento que contiene las medidas correctivas dispuestas por la Dirección de Salud para evitar situaciones señaladas en la hoja de reclamo N.º 002 del Libro de Reclamaciones de la División de atención al usuario del Hospital Naval. Refiere haber requerido en dos oportunidades la entrega de la información solicitada sin que la emplazada cumpla con proporcionar dicha información.
2. Que el Cuarto Especializado en lo Constitucional de Lima, con fecha 13 de marzo de 2012, declaró improcedente la demanda, por estimar que el recurrente pretende que la entidad produzca información de la cual no hay certeza de su existencia previa, siendo el proceso contencioso administrativo la vía igualmente satisfactoria para dilucidar su pretensión.
3. Que la Sala revisora confirmó la apelada por similares fundamentos.
4. Que en el presente caso, a fojas 14, obra la Hoja de Reclamación N.º 002, de fecha 23 de setiembre de 2011, mediante la cual el recurrente plasmó su reclamo sobre la atención médica que recibiera en dicha fecha por parte del personal del Hospital Naval, en los siguientes términos:

“El suscrito tiene principio de conjuntivitis, a 7:40 Hrs me apersono al ambiente D 99 Luego he sido derivado a emergencias oftalmológicas D 91. El médico tiene reunión y atenciones extras (interrupciones). No he sido atendido hasta 10.30 hrs Opté por sacar cita en la central de citas programándose para el 16 de noviembre 2011 tiempo muy distante para esperar ser atendido y solucionar mi urgencia oftalmológica. Solicito se dicte las medidas preventivas y correctivas más urgentes para que no se repita el maltrato al usuario Solicito inspecciones inopinadas a los consultorios médicos para identificar las deficiencias como este caso.”

En la parte baja de dicha hoja de reclamación se aprecia que el Jefe de la División de



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL



EXP N° 00312-2013-PHD/TC

LIMA

CÉSAR JONÁS SUÁREZ ROMERO

Atención al Usuario de la Dirección de Salud del Hospital Naval tomó conocimiento de la queja del actor, manifestando lo siguiente:

“Se ha tomado conocimiento, que las medidas para optimizar la atención dada la situación en que nos encontramos en la actual remodelación del servicio
En el futuro se tendrá más cuidado con el personal que requiere una atención clasificando debidamente una emergencia, urgencia”

5. Que el artículo 6° del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM, sobre la responsabilidad del proveedor y la regulación del libro de reclamaciones dispone lo siguiente:

“El reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la obligación del proveedor de cumplir con atenderlo y darle respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento ante la culminación del plazo inicial, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, o norma que la modifique o sustituya.

No puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago ”

6. Que el actor mediante los documentos de fojas 3 y 5, de fechas 12 de enero y 15 de febrero de 2012, ha requerido al emplazado que le expida una copia fedateada de las medidas correctivas que solicitó a través de su reclamación del 23 de setiembre de 2011, respuesta que viene a ser una de las obligaciones que estipula el mencionado artículo 6° del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM, cuando se plantean reclamaciones de los usuarios del servicio y que, *prima facie*, como es de verse del contenido de la hoja de reclamación N.° 002, no habría sido respondida en los términos que la legislación establece, o de existir esta, tampoco habría sido puesta a su conocimiento con posterioridad pese a los requerimientos del 12 de enero y 15 de febrero de 2012, razón por la cual, en el presente caso, este Colegiado no concuerda con el criterio adoptado por las instancias judiciales anteriores para rechazar liminarmente la demanda, ya que si bien la reclamación del recurrente también incluyó el pedido de “visitas inopinadas” –el cual debe canalizarse a través del derecho de petición–, dicho aspecto no es materia de la pretensión de estos autos, sino cuáles fueron las medidas correctivas que la entidad emplazada adoptó tras la queja que presentara el recurrente por el mal servicio y maltrato que recibiera en el área de emergencia del Hospital Naval, incluyendo la queja por el otorgamiento de una cita lejana para la atención a la urgencia oftalmológica que para el 23 de setiembre de 2011 padecía, información que debió ser consignada en alguna base de datos y a la que tiene derecho de acceso el actor.

7. Que como es de verse, la pretensión demandada no involucra el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, pues no se requiere información de carácter



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL



EXP N° 00312-2013-PHD/TC

LIMA

CÉSAR JONÁS SUÁREZ ROMERO

general que pudiese mantener la entidad emplazada en su calidad de entidad pública, sino que se viene haciendo ejercicio del derecho de autodeterminación informativa en la medida de que se requiere el acceso al resultado de la queja que presentara y que la emplazada en cumplimiento de sus responsabilidades habría adoptado conforme lo estipula el artículo 6° del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM, pero que aparentemente no se le habría puesto en su conocimiento y que la negativa de admitir a trámite la presente demanda, no ha coadyuvado a trasladar la controversia hacia el emplazado para que efectuara su defensa.

8. Que cabe precisar, adicionalmente, que a través del proceso de hábeas data de cognición o de acceso a datos, también se puede solicitar judicialmente el control de la negativa del acceso a la información que entidades de naturaleza privada resguarden de las personas a propósito del tratamiento de datos, esto en ejercicio de su derecho de autodeterminación informativa
9. Que, en consecuencia, al haberse producido un indebido rechazo liminar, este Tribunal considera pertinente admitir a trámite la demanda para aperturar el contradictorio y que se evalúe la controversia planteada, disponiéndose que el Juzgado de origen admita a trámite la demanda de autos y corra traslado de la misma a la Marina de Guerra del Perú

Por estas consideraciones, el Tribunal Constitucional, con la autoridad que le confiere la Constitución Política del Perú

RESUELVE

Declarar **NULO** todo lo actuado desde fojas 11, en consecuencia, se ordena al Cuarto Especializado en lo Constitucional de Lima que proceda a admitir a trámite la demanda y resolverla dentro de los plazos establecidos en el Código Procesal Constitucional, bajo apercibimiento de generar la responsabilidad por tramitación tardía prevista en el artículo 13° del Código mencionado.

Publíquese y notifíquese.

SS.

MESÍA RAMÍREZ
ETO CRUZ
ÁLVAREZ MIRANDA

Lo que certifico.

OSCAR DÍAZ MUÑOZ
SECRETARIO RELATOR
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL