



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTINUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., veintitrés (23) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Radicado N° 11001400302920230126200

Procede el despacho a decidir la acción de tutela promovida por Sandra Lidia Zambrano Fajardo contra Claro S.A., trámite al cual se vinculó a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía 151 Seccional.

ANTECEDENTES

1. La actora reclamó la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, acceso a la información y petición, los cuales estimó lesionados por la cuanto la accionada se negó a responder sus pedimentos y entregar copia de la investigación administrativa realizada tras los hechos sucedidos el pasado 9 de septiembre del 2023.

En síntesis, adujo que radicó el 9 y 30 de septiembre del 2023 sendas peticiones ante la accionada, sobre las cuales, si bien recibió respuesta, sostuvo que al revisar la documental existen inconsistencias entre las alegaciones de la empresa y los hechos ocurridos el 9 de septiembre del 2023, fecha para la cual recibió un mensaje de texto al aplicativo whatsapp, informándole sobre la compra de un dispositivo móvil con la empresa de telecomunicaciones Claro S.A., la cual según le manifestó la empresa se efectuó de manera presencial y con la plena identificación del cliente en el barrio Restrepo de Bogotá, lo cual adujo resulta ser contrario a la realidad como quiera que evidenció que (i) los contratos que se aducen como prueba de la compra, carecen del lleno de los requisitos mínimos para su suscripción, a saber, no tienen firma, huella ni fechas de suscripción; (ii) el contrato de compraventa de equipos de terminales móviles y de tecnología a crédito, tampoco tiene el lleno de los requisitos mínimos y necesarios para su perfeccionamiento; (iii) la copia de la factura de la supuesta compraventa se encuentra fechada del día 30 de septiembre de 2023, no obstante, la supuesta compra fue realizada el día 8 de septiembre; y (iv) de la documental señalada y remitida por sus funcionarios, no se adjunta y/o acompaña de prueba siquiera sumaria que pueda dar fe de la individualización e identificación de la titular. Por lo anterior, acudió ante la Fiscalía 151 Seccional, autoridad que mediante oficio del 20 de noviembre del 2023 ordenó el restablecimiento del derecho.

En consecuencia, pidió que se ordene a la accionada: (i) realizar la entrega de la copia de la investigación administrativa realizada de conformidad con las peticiones radicadas y (ii) pronunciarse en virtud de las órdenes emitidas por la Fiscalía F-151 Seccional, derivadas de la noticia criminal y la investigación No. 110016000049202330946.

2. Por auto calendado 19 de diciembre del 2023, se avocó conocimiento de la presente acción y se ordenó la notificación de la parte convocada a fin de que ejerciera su derecho de defensa.

3. Notificada de la decisión, Claro S.A. solicitó que se declare la improcedencia de la acción, habida cuenta que brindó respuesta, clara, oportuna y de fondo a las solicitudes de la usuaria y se le otorgaron los recursos procedentes. Informó que el crédito fue activo bajo No. 9876540052189641, el cual, a la fecha no registra ningún pago y tiene un saldo a la fecha por valor de \$5.340.067 IVA y que atendiendo a que la accionante negó la adquisición del equipo, procedió a escalar el caso al área encargada para la respectiva verificación, misma que allegará al despacho apenas se tenga conocimiento de aquella y se informará de igual manera a la tutelante.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, manifestó que el 9 de septiembre la accionante radicó petición contra la accionada, solicitud respecto de la cual el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano brindó respuesta el 12 de septiembre de 2023 indicándole, que puede realizar el trámite de la vía jurisdiccional, en donde se le indica el procedimiento conforme a la Ley 1480 de 2011. También solicitó que se declare bien sea la falta de competencia toda vez que con la presente acción constitucional atacan actuaciones realizadas en el desarrollo de un trámite jurisdiccional, es decir, dentro de una demanda de protección al consumidor, reemplazando al juez civil municipal, o la falta de legitimación, por cuanto la presunta violación denunciada no fue puesta en conocimiento a esta Superintendencia.

La Fiscalía 151 Seccional, manifestó que la accionante presentó denuncia por el presunto delito de falsedad personal, en razón a que en la empresa Claro suplantaron su identidad al entregar un producto sin comprobar la identidad del solicitante, por lo que procedieron al restablecimiento del derecho de la accionante para que la accionada realice la respectiva acción de reparar el daño causado. Por lo anterior, solicitó su desvinculación al no haber vulnerado derecho fundamental alguno.

CONSIDERACIONES

1. Este Juzgado es competente para conocer la presente acción constitucional, según lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el numeral 1º del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto No. 1983 de 2017 que dispone *“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”*.

En este punto, sea pertinente indicar que contrario a lo manifestado por la Superintendencia de Industria y Comercio el objeto de la tutela no radica propiamente en alguna irregularidad surtida dentro del trámite que se adelanta en esa entidad, a través de demanda de protección al consumidor, pues lo que pretende la aquí accionante es la protección de sus derechos fundamentales en el marco de una petición radicada ante la accionada, de ahí que esta sede judicial, es la competente para conocer de la presente acción.

2. Ahora bien, la acción de tutela se ha consagrado como un mecanismo preferente y sumario al que puede acudir toda persona por sí misma o por quien actúe en su nombre, para la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, siempre que, no se disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se invoque como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 86 de la C.N.).

A su vez, en el artículo 23, señala que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*, por lo que importa determinar, si en este asunto, se quebrantó la garantía constitucional invocada.

Frente al alcance del derecho de petición, la Corte Constitucional ha manifestado en reiteradas ocasiones que la respuesta a una solicitud debe cumplir los siguientes parámetros: *“(i) ser pronta y oportuna; (ii) resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la situación planteada por el interesado; (iii) y, finalmente, tiene que ser puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estos ingredientes conllevará a la vulneración del goce efectivo de la petición, lo que en términos de la jurisprudencia conlleva a una infracción seria al principio democrático”* (T-172 de 2013).

3. Una vez aplicadas esas premisas al asunto en estudio, se advierte que, siguiendo el orden cronológico de las peticiones y respuestas emitidas se constata que si bien la parte accionada dio respuesta a la petición radicada bajo el CUN 12023261440 y 448823000215345, lo cierto es que no obra en el plenario respuesta de la petición de fecha 29 de octubre del 2023 y 20 de noviembre del 2023, por lo que el amparo está llamado a prosperar, toda vez que Claro S.A. no acreditó que, en el transcurso de esta sumaria tramitación ofreciera un pronunciamiento claro, completo y de fondo frente a las referidas peticiones.

Como esa omisión conlleva la trasgresión del derecho de petición de Sandra Lidia Zambrano Fajardo, se accederá al pretendido amparo y, en consecuencia, se ordenará a la entidad convocada que, en el término de (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo, resuelva de fondo y de manera definitiva, las solicitudes de fecha 29 de octubre del 2023 y 20 de noviembre del 2023 presentadas por la accionante.

Ahora, si bien el *petitum* se encamina a que se realice por parte de la accionada la entrega de la copia de la investigación administrativa y se pronuncie sobre las órdenes emitidas por la Fiscalía 151 Seccional, entonces lo primero que debe acreditarse es que la parte demandante haya elevado dicha petición ante la accionada, situación que si bien ya se efectuó a través de los escritos de fecha 29 de octubre y 20 de noviembre del 2023, tales peticiones aún no han sido resueltas por la accionada, por lo que no se verifica el presupuesto de la subsidiariedad, para que se acuda a un trámite breve y sumario a buscar exactamente lo mismo, atendiendo ese carácter eminentemente residual y subsidiario de la acción de tutela.

Recuérdese que, en atención al carácter residual, la acción de tutela no es una herramienta instituida para reemplazar los procedimientos propios de otras autoridades, toda vez que *“no corresponde al juez de tutela cambiar los procedimientos ni desplazar la jurisdicción respectiva, en cuanto al amparo no puede utilizarse como último recurso al alcance de las partes, pues ello sí comportaría quebrantar abierta y gravemente el debido proceso. No es la acción de tutela el mecanismo que suple a los procedimientos ordinarios de reclamación y defensa establecidos en la ley según la especialidad de las distintas jurisdicciones ni tiene el carácter alternativo de opción para ejercer o reclamar derechos mal encauzados”* (T-639-2012).

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho fundamental de petición de la accionante Sandra Lidia Zambrano Fajardo, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la accionada Claro S.A., que en el término de (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo, a través de su representante legal, o quien haga sus veces, de respuesta a las peticiones de fecha 29 de octubre de 2023 y 20 de noviembre de 2023, efectuando la notificación a la peticionaria en la dirección suministrada.

TERCERO: COMUNICAR a los interesados la presente decisión por el medio más expedito. Déjense las constancias pertinentes.

CUARTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada en el término de tres (3) días.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

**SANDRA GIRALDO RAMÍREZ
JUEZA**

Firmado Por:

Sandra Giraldo Ramírez

Juez

Juzgado Municipal

Civil 029

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: **ae4bdf56ece6c278a3af93e4bf59b01ca20864d2dc2125a05264ffb07bad0546**

Documento generado en 23/01/2024 03:03:31 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>