



JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., cuatro (4) de mayo de dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela No. 2020-00202. Sentencia de Primera Instancia

Accionante: Samuel Francisco Gamboa Rueda.

Accionada: Claro Colombia S.A.

Surtido el trámite de rigor, siendo competente esta sede judicial para conocer de la presente acción pública, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Decreto 2591 de 1991, en concordancia con los Decretos 1382 de 2000, 1834 de 2015 y 1983 de 2017 procede el Juzgado a decidir la acción de tutela de la referencia.

Antecedentes

1. El señor **Samuel Francisco Gamboa Rueda** pretende que, en amparo de la garantía fundamental de petición, se ordene a la compañía **Claro S.A.**, dar respuesta al requerimiento elevado el 28 de febrero de 2020.
2. Sostuvo, en apoyo de su pretensión, que radicó petición ante la accionada solicitando, entre otras determinaciones, el ajuste a su facturación y/o compensación económica por la deficiente prestación en el servicio con ellos contratado, sin que a la fecha se haya emitido respuesta al pedimento.
3. Admitida la acción el 23 de abril último, se dispuso la notificación de la accionada con el fin que rindiera un informe pormenorizado de los hechos que fundamentaron la tutela, quien guardó silencio, pese a que su vinculación se hizo en legal forma a la dirección de correo electrónico respectiva.
4. Verificado lo anterior, procede el Despacho a entrar a resolver la presente acción constitucional, previas las siguientes,

Consideraciones

1. En el presente asunto, corresponde determinar si la compañía **Claro S.A.** desconoce el derecho fundamental de petición del señor **Samuel Francisco Gamboa Rueda**, al abstenerse de dar una respuesta oportuna y de fondo al pedimento formulado el 28 de febrero de 2020.
2. Para resolver ese problema jurídico memórese que la acción de tutela fue establecida en el artículo 86 de la Constitución Política como un procedimiento preferente y sumario para proteger los derechos fundamentales. Este instrumento jurídico es de carácter subsidiario y procura brindar a las personas

la posibilidad de acudir a la justicia de manera informal, buscando la protección en forma inmediata y directa, de los derechos constitucionales fundamentales que considere vulnerados en todos aquellos eventos en que el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, o de los recursos que de ellos se derivan.

Ahora bien, aunque la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición tiene relevancia especial en relación con las autoridades públicas, en tanto que es el mecanismo que permite ejercer el control ciudadano a las actuaciones del Estado y es una de las formas en que comienza el procedimiento administrativo¹, la Constitución y la Ley también permiten el uso de esta herramienta para interpelar a los particulares en algunos casos.

En ese contexto, el legislador reguló el ejercicio del derecho de petición ante particulares, de conformidad con la sentencia SU-166 de 1999 de la Corte Constitucional, que dispuso las situaciones en las que procede la interposición de esta clase de solicitudes frente a particulares, siendo uno de aquellos cuando entre el peticionario y la organización privada existe una relación especial de poder que se ve determinada por el elemento de subordinación, es decir, una relación jurídica de dependencia en la que el peticionario encuentra sometido el amparo de sus derechos a la voluntad del particular o por el elemento de la indefensión, resultando en que la persona afectada en su derecho carezca de defensa física o jurídica, o en otras palabras, en la inexistencia de la posibilidad de una respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate².

Sobre el punto, la Corte ha entendido que una persona se encuentra en estado de indefensión frente a un particular, cuando no existen medios de defensa de carácter legal que contrarresten la vulneración de derechos fundamentales, o cuando estos resultan ineficaces. Así también, cuando el particular toma una decisión arbitraria y desproporcionada que le impide a una persona la satisfacción de una necesidad vital y cuando existen ciertos vínculos (afectivos, sociales o contractuales) que faciliten al particular la lesión de las garantías de una de las partes³.

3. Descendiendo al caso concreto, el Despacho evidencia que la solicitud de amparo fue presentada por el señor **Samuel Francisco Gamboa Rueda**, con el fin que la sociedad **Claro S.A.** resolviera de fondo la petición radicada el 28 de febrero de 2020, en la que pidió, en esencia, el ajuste de cuenta o la compensación económica por las deficiencias en la prestación del servicio con ellos contratado, así mismo, para que le fuese entregada copia de la llamada

¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-452 del 10 de julio de 1992. Expediente No. T-1429. M.P.: Fabio Morón Díaz.

² CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-118 del 10 de febrero de 2000. Referencia: expediente T-250298 M.P.: Jorge Gregorio Hernández Galindo.

³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-564 del 6 de septiembre de 2017. Referencia: Expediente T-6.132.493. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

sostenida por las partes el día 24 de agosto de 2019 y por medio de la cual se establecieron las condiciones del contrato.

Pues bien, siendo la convocada una compañía de naturaleza privada que no tiene a cargo la prestación de ningún servicio público, cierto es, que entre ésta y el accionante existe una relación jurídica de dependencia, por cuanto el asunto de controversia alude a un contrato en el que se parte del supuesto equilibrio entre quienes lo han celebrado, por lo que le asiste la obligación constitucional y legal de proporcionar una respuesta clara, de fondo y oportuna de la solicitud presentada por el actor, para lo cual cuenta con el término de quince (15) días, según lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en tanto que el plazo de treinta (30) días que dispone dicha norma hace referencia a las solicitudes de consulta, no siendo esa la esencia del requerimiento de la interesada dentro de la acción de tutela de la referencia.

4. En ese orden, y como se observa que la accionada no atendió al requerimiento elevado por el actor y tampoco al efectuado por esta sede judicial, el Juzgado concluye, sin hacer mayores elucubraciones que la queja incoada resulta procedente, comoquiera que su omisión en dar contestación al derecho de petición permite colegir que se sustrajo de su deber constitucional de resolver de fondo la solicitud respetuosamente elevada por el señor **Gamboa Rueda**, y en la medida en que ello implica estrictamente, “que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado (...)”⁴.

A lo expuesto se suma, que la actitud silente de la accionada abre paso a que se de aplicación a la presunción de veracidad que dispone el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, pues la omisión en hacerse parte de la actuación hace que se tengan por ciertos los hechos alegados, patentizando la afectación al derecho fundamental de la parte afectada.

Con sustento en lo expuesto, el **JUZGADO VEINTISÉIS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.**, administrando Justicia en nombre de la República y por mandato constitucional y legal,

RESUELVE

PRIMERO. AMPARAR el derecho fundamental de petición deprecado por el señor **Samuel Francisco Gamboa Rueda**.

SEGUNDO. En consecuencia, **ORDENAR** a la compañía **Claro S.A.** que, por medio de su representante legal o quien haga sus veces, en el término de

⁴ T-667 de 2011, negrillas fuera de texto. En el mismo sentido: T-735 de 2010, T-479 de 2010, T-508 de 2007, T-1130 de 2008, T-435 de 2007, T-274 de 2007, T-694 de 2006 y T-586 de 2006

cuarenta y ocho (48) horas continuas, contadas a partir de recibida la comunicación, proceda a dar respuesta completa y de fondo a la reclamación formulada por el señor **Samuel Francisco Gamboa Rueda** el 28 de febrero de 2020, notificándola, además, en la dirección reportada para el efecto.

TERCERO. NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito, conforme lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO. ENVIAR la presente acción, en caso de no ser impugnada, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. J. Ávila Paz', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

MARÍA JOSÉ ÁVILA PAZ
Juez

M.A.P.