

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá DC., siete (7) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2023 00970 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **NELSON ANDRES LUGO ESCOBAR** contra **ASESORES AR SAS**. En consecuencia, se ordena:

1. Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncien respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberán adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.
2. Así mismo, se ordena la vinculación de la **DIRECCIÓN DE PERSONAL-NÓMINA DEL EJÉRCITO NACIONAL**, para que dentro del mismo término se pronuncien respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela y ejerzan su derecho de defensa.
3. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

**DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA**

AP

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez
Juzgado Municipal
Civil 035
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: **2e88122938fe484dc42322a03267145deac2ee349b5f025d56dddb1557c3d448**

Documento generado en 07/09/2023 08:58:14 PM

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

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., quince (15) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

CLASE DE PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: NELSON ANDRES LUGO ESCOBAR
ACCIONADO : ASESORES AR SAS
RADICACIÓN: 11001 40 03 035 **2023 00970 00**

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

I. ANTECEDENTES

Nelson Andrés Lugo Escobar, presentó acción de tutela contra la **ASESORES AR SAS**, solicitando el amparo de su derecho fundamental a la petición.

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de manera concisa se citan a continuación:

1.1. El 26 de julio de 2023, realizó una solicitud a la entidad accionada, en la que se solicitó a la entidad que proporcionara una copia legible del contrato o documento suscrito con la misma, y que cesara los descuentos en curso. Además, se pidió una grabación que evidenciara si la aceptación de servicios se hizo conforme al decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.37.9.

1.2. Manifiesta, que dicha solicitud fue remitida al correo electrónico servicioalcliente@asesoresar.co el 2 de agosto de 2023.

1.3. Que El 15 de agosto de 2023, la empresa ASESORES AR SAS respondió a la solicitud, informando que esta estaba incompleta y solicitando la entrega de una fotocopia de la cédula de ciudadanía y un desprendible de nómina para dar trámite a la petición.

1.4. Agrega que no reconoció ningún vínculo con la empresa ASESORES AR SAS. Argumentó que proporcionar cualquier documento a la entidad podría ser utilizado de manera indebida. Además, señaló que la petición original estaba debidamente firmada y con huella legible, y que la Ley 1755

establece que las organizaciones privadas solo pueden invocar la reserva de información en casos específicos establecidos en la Constitución y la ley, sin especificar el fundamento para negar la respuesta de fondo a la petición.

II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto del 7 de septiembre de 2023, se ordenó la notificación de la accionada, a efectos de que ejerciera su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

Así mismo, se ordenó la vinculación de la DIRECCIÓN DE PERSONAL-NÓMINA DEL EJÉRCITO NACIONAL, para que dentro del mismo término se pronuncien respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela y ejerzan su derecho de defensa

2.1.- ASESORES AR

Allega respuesta en la que admite parcialmente el hecho de que se recibió el derecho de petición del accionante el 2 de agosto de 2023, y se confirma que sus pretensiones incluían lo que el demandante afirmó en el presente hecho.

Manifiesta admitir que entre las solicitudes presentadas por el accionante estaba la de informar al Departamento de Nómina del Ejército Nacional sobre la terminación de su descuento.

Declara que admite que se recibió un derecho de petición por correo electrónico el 2 de agosto de 2023, lo cual aclara lo mencionado en el primer hecho de la acción de tutela, también, admite que el derecho de petición recibido solicitó completarse el 15 de agosto de 2023, pidiendo al peticionario que proporcionara documentación necesaria para tramitar su solicitud de desafiliación y verificar el estado de paz y salvo con los servicios de la empresa.

Afirma que el accionante incurrió en una imprecisión jurídica al aseverar que el derecho de petición se aplica de manera ilimitada ante organizaciones privadas. Argumenta que el derecho de petición está limitado en ciertas organizaciones privadas, citando jurisprudencia y legislación pertinente. Explica que la solicitud de documentación tenía como finalidad verificar la identidad del peticionario, procesar la desafiliación ante la nómina del Ejército Nacional y verificar el estado de paz y salvo con los servicios de crédito y asistencia. También menciona que la empresa no posee dichos documentos debido a la forma en que se estableció la vinculación contractual, y se solicita su presentación.

Agrega, que no se negaron a la recepción de la solicitud, sino que pidió la documentación necesaria para resolverla de acuerdo con el marco legal vigente. Además, se informa que se remitirá una respuesta a la solicitud después de realizar las validaciones correspondientes antes de enviar la novedad de retiro a la nómina del Ejército Nacional.

2.2.- DIRECCIÓN DE PERSONAL-NÓMINA DEL EJÉRCITO NACIONAL

A pesar de ordenarse su vinculación y ser notificados de forma eficaz, no se pronunciaron respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela ni ejercieron su derecho de defensa.

III. CONSIDERACIONES

3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, el promotor de la presente solicita que, a consecuencia de la protección de derecho fundamental de petición, se ordene a la accionada, responder en un término no mayor a 48 horas la petición presentada objeto de tutela, en la cual solicita lo siguiente:

1 Copia del contrato de manera interina, donde se evidencie la totalidad del contrato con firma y huella impuesta, así mismo se alleguen los documentos relacionados en el hecho primero.

2 Que en caso de que la aceptación de los servicios se hubiera realizado mediante la modalidad de venta que utiliza métodos no tradicionales y ventas a distancia, se sirva a suministrar la información y constancia de aceptación o consentimiento expreso de las condiciones del contrato aceptadas, conforme parámetros del decreto 1074 de 2015 art. 2.2.2.37.9 y se sirva a suministrar la grabación donde se establezca la identidad del vendedor y su información de contacto, características del producto, precio, modalidad de prestación del servicio, fecha de inicio de la prestación del servicio, información suficiente de las condiciones y modalidades de ejercicio en el derecho de retracto, identificación de información de contacto del prestador del servicio, condiciones

de terminación del contrato y las cláusulas y condiciones relativas a la renovación automática o permanencia.

3 Se proceda a realizar la suspensión de descuentos en caso de no contar con los soportes documentales que sustente la relación contractual.

4 Se tenga por notificada la voluntad de no querer prorrogar los servicios jurídicos prestados por la entidad.

5 Se extienda una respuesta clara, precisa, coherente y de fondo conforme la presente solicitud.

6 Que se le informe de manera clara y específica en qué periodo debe adelantar los tramites de desafiliación ante la entidad, así mismo se tenga notificada el deseo de no prorrogar los servicios jurídicos prestados por la entidad.

7 Se sirva indicar si el contrato es de adhesión, tracto sucesivo o aleatorio conforme la naturaleza contractual.

8 Que se le indique de manera clara y precisa, cuáles son los parámetros establecidos contractualmente por la entidad que se enmarquen conforme lo establece en el art 41 de la Ley 1480 de 2011, donde se pueda indicar:

- Si el contrato suscrito con la entidad tiene una cláusula de permanencia mínima, indíquese si se establece una cláusula sin condición de permanencia mínima y en caso de no contenerla, indicar la razones y fundamento jurídicos que sustente la misma.
- Se indiquen las razones jurídicas que soportan el periodo de permanencia mínima del contrato, conforme a que la normativa del estatuto del consumidor establece que el periodo mínimo no podrá ser superior a un año.
- Indíquese por parte la entidad, si hasta la fecha la actual la entidad ha recibido requerimiento alguno por parte mía para la prestación de servicios jurídicos.

Atendiendo a tales, pedimentos, con ocasión del traslado hecho a **ASESORES AR SAS**, demostraron que respondieron la solicitud del accionante, el día 10 de septiembre del año en curso, en la cual, lograron demostrar lo siguiente:

En relación a la petición 1: Manifiesta que el contrato entre las partes se realizó verbalmente a través de una llamada grabada, en la cual el señor LUGO ESCOBAR autorizó el tratamiento de sus datos personales y aceptó los términos del contrato, incluyendo el descuento. Si desea obtener una copia del audio de su afiliación, puede solicitarlo por correo electrónico a operativo@asesoresar.co.

En relación a la petición 2: indica que la información de contacto es por tres medios, el primero de manera virtual por correo electrónico servicioalcliente@asesoresar.com, el segundo de manera presencial en sus instalaciones en calle 147 No. 17 - 78 OFICINA 502 EDIFICIO SOKO y, el último, en la línea telefónica del servicio al cliente 3336025169.

Que, partir del momento en que se suscribió el contrato de prestación de servicios, le informaron que el objeto del contrato es la regulación de su afiliación con ASESORES AR, el cual contiene una serie de beneficios.

Expresa que el costo de la MEMBRESÍA 1 tiene un valor de Treinta y Ocho mil Novecientos pesos m/cte. (\$38.900), que la modalidad del servicio fue a distancia, la cual informa se hizo efectiva el día para el caso de las

asistencias y dentro de las 24 horas siguientes a su suscripción en el caso de los auxilios y créditos exprés.

Agregan también información sobre las condiciones y modalidades de ejercicio en el derecho de retracto, condiciones de terminación del contrato y de las cláusulas y condiciones relativas a la renovación automática o permanencia mínima del contrato.

Pero, omiten manifestarse sobre la suministración de la grabación donde se establezca la identidad del vendedor.

En relación a la petición 3: Manifiestan que se procedió a la desvinculación, y precedieron a cancelar la afiliación.

En relación a la petición 4: Manifiesta que se entiende por notificado a ASESORES AR la voluntad de no querer prorrogar los servicios.

En relación a la petición 5: Afirma que la respuesta es clara, precisa, coherente y de fondo.

En relación a la petición 6: Informan que procedieron a cancelar la afiliación. no obstante, destacan que es importante tener en cuenta que el trámite de retiro de descuento posee un término de aproximadamente dos (02) meses, los cuales empiezan a contar en el momento en que los asesores efectúen la solicitud correspondiente ante el pagador.

En relación a la petición 7: Informa que el contrato suscrito por las partes es de tracto sucesivo.

En relación a la petición 8: Informa que el contrato suscrito con ASESORES AR no posee una cláusula de permanencia mínima pero sí posee una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la suscripción del contrato, que, el periodo de vigencia del contrato no supera los doce

(12) meses y que de acuerdo a los reportes en las bases de datos a la fecha el accionante, no ha hecho uso de las asistencias que comprende su membresía.

La Corte Constitucional, ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”.

También la **Sentencia T-369/13**, plasma 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”.

En el caso sub-examine, se observa que la accionada ha proporcionado una respuesta completa a la mayoría de los puntos solicitados, con la excepción de las peticiones 1 y 2. Estas peticiones se refieren al envío de la grabación requerida por la solicitante, con el propósito de verificar si la aceptación de servicios se ajusta a lo establecido en el Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.37.9, y para determinar la identidad del vendedor.

En relación a lo mencionado, la entidad accionada únicamente responde que la solicitud de la grabación puede ser realizada a través del correo operativo@asesoresar.co con la siguiente declaración: "Si desea obtener una copia del audio de su afiliación, sírvase remitir dicha petición al correo operativo@asesoresar.co".

Este enfoque representa una carga adicional para el actor, quien ha acudido a la acción de tutela con el objetivo de recibir una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

La ausencia del envío de la grabación demuestra que la entidad no ha proporcionado una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. Este despacho no puede considerar que se ha dado una respuesta completa y no debe permitir que el actor tenga que soportar una carga adicional al verse obligado a realizar una nueva solicitud para obtener lo que se le ha pedido previamente. Esto es

evidente en el proceso constitucional actual, donde la solicitud ya ha sido formulada y omitida por la entidad accionada.

Por lo anterior, se prueba que la respuesta brindada por la accionada no es oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

IV. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta y Cinco Civil Municipal de Bogotá D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR la acción de tutela instaurada por **NELSON ANDRES LUGO ESCOBAR** contra **ASESORES AR SAS**, por lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR, a la entidad accionada **ASESORES AR SAS**, que un término no mayor a 48 horas de respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

TERCERO: la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

Notifíquese y Cúmplase



DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA

AP