

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., siete (7) de julio de dos mil veintidós (2022).

Ref. Acción de tutela No. 2022-00653.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por FRANCISCA MARTÍNEZ MARTÍNEZ contra COMCEL S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclamó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición que considera vulnerado por la accionada al no dar respuesta a la solicitud presentada el 7 de julio de 2021. En consecuencia, instó que se ordene a la convocada a contestar de fondo todos los puntos.

2. Fundamentos Fácticos

1. La actora adujo, en síntesis, que la empresa de telefonía móvil accionada efectúa un cobro por la compra de un equipo que no adquirió, por lo que el 7 de julio de 2021 formuló un derecho de petición en el que solicitó la cesación de dichos cobros así como la información acerca de la compra, la identificación del comprador, la dirección de entrega del producto, entre otras cosas.

2. Señaló que hasta la fecha no se le ha brindado una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo solicitado, sin embargo, se le indicó que debía diligenciar un formulario de negación en el que manifestó de manera precisa el motivo de su inconformidad.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 23 de junio del año en curso y se vinculó Claro Colombia.

1. En respuesta al requerimiento efectuado, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A.** manifestó que la accionante ostenta la obligación No. 9876520003860896 con fecha de activación 27 de mayo de 2017 por la compra de un equipo financiado, se encuentra eliminada ante centrales de riesgo, sin embargo, presenta un saldo pendiente por valor de \$985.263.

En lo que tiene que ver con el derecho de petición indicó que contestó cada uno de los puntos objeto de inquietud mediante comunicación de 14 de septiembre de 2021 en la que se le informó que no se ha vulnerado ningún derecho fundamental ni disposiciones contractuales, amén que la misma fue remitida a la dirección de correo electrónico “*olgavargas2207@gmail.com*”.

Agregó que, el reporte ante las centrales de riesgo es veraz y actual, de acuerdo con el comportamiento de pago del accionante, además ha puesto a disposición de la usuaria todos los medios para realizar las reclamaciones que considere pertinentes y ha dado respuesta a todas sus peticiones de manera que no ha transgredido las prerrogativas constitucionales invocadas.

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste *“un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión”*, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que en últimas considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

“(i). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario,

se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(iii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Sumado a ello, la Jurisprudencia constitucional refiere que: “La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno” (Sentencia C-007 de 2017)

3. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, descendiendo al caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 7 de julio de 2021 la señora Francisca Martínez Martínez radicó un escrito ante COMCEL S.A, en el que solicitó información detallada acerca de una operación de compra de un equipo en línea, el proceso de validación para la identificación del adquirente y el lugar de entrega, así como, la eliminación de reportes ante centrales de riesgo financiero y el cese de cualquier tipo de cobro.

Del informe presentado por la entidad accionada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, se advierte que la petición en comento fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente mediante la comunicación GRC-2021439983 de 14 de septiembre de 2021 dirigida a la aquí actora, en la que se le puso de presente que se generaron las validaciones correspondientes evidenciándose el financiamiento del equipo XIA REDMINOTE9128 GR HL con número de crédito 9876520003860896 desde 27 de mayo de esa misma anualidad a 12 cuotas mensuales por valor de \$74.433 cada una, presenta valor total en deuda de \$846.011,04, el cual fue entregado a la dirección Carrera 18 Bis 74A-21 Sur de Bogotá, se le informó el canal digital y el procedimiento para efectos de realizar la reclamación por cuanto no reconoce haber adquirido el equipo, se le explicó que como empresa prestadora de servicios dentro de sus políticas internas se contempla un proceso automático de cobranza sin que se encuentre dentro de sus competencias determinar la existencia de un hecho punible.

La anterior misiva que fue remitida vía correo electrónico a la dirección “olgavargas2207@gmail.com” en la misma data, la cual coincide con la reportada tanto en el escrito de petición allegado al trámite, así como, en el acápite de notificaciones de la acción de tutela, incluso de acuerdo a la constancia de envío se logra constatar que el mensaje de datos obtuvo acuse de recibo por parte del destinatario, lo que de suyo permite colegir que cuando se promovió la acción de amparo no había ocurrido vulneración alguna del derecho fundamental deprecado, pues la entidad encartada ya se había pronunciado de fondo frente a las inquietudes planteadas, en oportunidad anterior a la interposición de la presente acción.

Ahora bien, cumple precisar que, si la respuesta emitida no satisface los intereses de la tutelante, ello de manera alguna implica que se haya vulnerado la prerrogativa constitucional invocada y, por tanto, tal circunstancia no amerita la

intervención del juez constitucional, pues se itera no es menester que el pronunciamiento sea favorable y si en últimas lo que en verdad pretende el promotor del amparo es que se estudien asuntos relacionados con la compra financiada de un equipo de telefonía móvil dado el carácter residual de la acción de amparo, la misma resulta improcedente en la medida que cuenta con los medios de defensa ordinarios puestos a su disposición dentro del ordenamiento jurídico para debatir ante las autoridades competentes las circunstancias que alega en su demanda de tutela, quienes luego de agotado el trámite procesal correspondiente determinarán si la actuación de la encartada se encuentra ajustada a los parámetros legales, sin que haya acreditado en debida forma la configuración de un perjuicio irremediable.

Sobre este tópico la Corte Constitucional en Sentencia T-903 de 2014 expresó:

*“...se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más **no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico**, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.”* (énfasis fuera de texto).

Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que no existió trasgresión o amenaza del derecho fundamental incoado, puesto que la persona jurídica convocada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el día 7 de julio de 2021 dentro del término legal establecido, por tal motivo habrá de negarse la acción de amparo por ausencia de vulneración.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales incoados por Francisca Martínez Martínez, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
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: 63b9904804edda79edd08e5142429655bdd8916e9fdc889b32536f79444bf68a

Documento generado en 07/07/2022 12:36:19 PM

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