

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D. C., diez (10) de agosto de dos mil veintidós (2022)

PROCESO No.: 110013103038-2022-00296-00
ACCIONANTE: CAMILO IVAN CASTELLANOS ARIAS.
ACCIONADOS: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA
Y COMERCIO

ACCION DE TUTELA - PRIMERA INSTANCIA

Procede el Despacho a decidir la acción de tutela instaurada en nombre propio por el señor CAMILO IVAN CASTELLANOS ARIAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.035.129, contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, con el fin de que se protejan sus derechos fundamentales de igualdad, debido proceso y petición.

PETICIÓN Y FUNDAMENTOS

Para la protección del mencionado derecho, el accionante solicitó:

- "1- Tutelar mis derechos fundamentales de petición, a la igualdad, al debido proceso, a la personalidad jurídica e igualdad ante la Ley.*
- 2- Que se ordene a la Superintendencia de Industria y Comercio actuar de manera inmediata de acuerdo al Recurso de Queja presentado ante dicha entidad el 4 de noviembre de 2021.*
- 3- Que se aclare, modifique o revoque la respuesta emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio con número de radicado 21-395536- -00008-000.*
- 4- Que se le dé cumplimiento a este fallo dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación del mismo."*

Las anteriores pretensiones se fundan en los hechos que se compendian así:

Señaló el accionante, que debido a las irregularidades presentadas en su contrato con la empresa Claro Colombia S.A., radicó derecho de petición con el fin de esclarecer la mala facturación que se estaba generando, así que en respuesta a su solicitud esa entidad negó sus pretensiones y le indicó que procedía el recurso de reposición y en subsidio apelación, por lo que, el accionante hizo uso de tales medios de impugnación en contra de la respuesta PQR 863422147 con número de consecutivo RVA-10000-4638741.

Que la empresa al desatar el recurso de reposición en contra de la respuesta censurada indicó que "contra la presente decisión no proceden recursos por cuanto los mismos ya fueron tramitados" sin conceder a la apelación solicitada.

Afirmó el accionante que acudió ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio del recurso de queja en virtud de la negativa por parte de Claro Colombia S.A de impartirle trámite a la apelación, sin embargo, esta entidad no se pronunció en los términos del recurso, sino que se limitó a indicarle al accionante las vías que contaba para hacer efectivos sus derechos.

Así las cosas, considera que, al no obtener una respuesta clara, y de fondo en lo que comprende el recurso de queja se le están vulnerado sus derechos de igualdad, debido proceso y petición.

TRÁMITE

Repartida la presente acción a este Despacho Judicial, mediante proveído de 29 de julio de 2022, notificada en la misma fecha, se admitió y se ordenó comunicar a las entidades accionadas y vinculadas, la existencia de la acción constitucional, además, se les solicitó que en el término de un (1) día se pronunciaran sobre los hechos de esta tutela y de considerarlo procedente, realizaran un informe de los antecedentes del asunto y aportaran los documentos que consideraran necesarios para la resolución de esta acción.

CONTESTACIÓN

*La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**: Señaló que le puso de presente al accionante los mecanismos legales que dispone para dar trámite a la queja impuesta y de ser el caso la indemnización de daños y perjuicios ante la jurisdicción ordinaria.*

Explicó que los usuarios deben presentar la reclamación ante el operador contratado, el cual dispone de un término de 15 días contados a partir del día siguiente de su presentación para resolverla.

Que si la respuesta no satisface al usuario, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio apelación ante el proveedor, quien al confirmar la negativa cuenta con un término máximo de 5 días para enviar el expediente a la Superintendencia de industria y comercio para proveer como en derecho corresponda.

Posteriormente, allegó alcance a su respuesta manifestando que efectivamente el accionante había radicado en esas instalaciones un escrito denominado como "recurso de queja" poniendo en conocimiento que el operador de servicios COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO) había negado el recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria al recurso de reposición.

Por tal motivo, el 1 de agosto del presente año requirió al proveedor para que en el término de 5 días hábiles al recibo de esa comunicación allegue la información que posea con el fin de recaudar más elementos de juicio y determinar si procedía o no la negación del recurso subsidiario de apelación.

***COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO)**: Empezó relatando las actuaciones desplegadas dentro de la facturación objeto de inconformidad del accionante, para indicar que la petición presentada por el señor CASTELLANOS*

ARIAS, fue resuelta mediante comunicación del 4 de agosto de 2022, atendiendo de manera favorable las peticiones planteadas; por ello solicitó archivar el trámite constitucional porque desaparecieron los hechos generadores de la tutela.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con lo que refiere el presente expediente de tutela debe determinarse si, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO vulneró el derecho fundamental de petición, y el debido proceso, del señor CAMILO IVAN CASTELLANOS ARIAS, por no darle trámite al recurso de queja presentado contra la respuesta PQR 863422147 con número de consecutivo RVA-10000-4638741.

El artículo 23 de la Constitución Nacional consagra el derecho de petición, desarrollado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en especial por la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II de la mencionada Codificación y que regulaba el citado derecho el cual se constituye en derecho fundamental de toda persona y en instrumento de comunicación entre las autoridades administrativas y los particulares.

En primer lugar resulta necesario dejar establecido que la acción de tutela es procedente para proteger el derecho de petición cuando quiera que se vulnere por la falta de resolución de los recursos interpuestos en vía gubernativa.

En diferentes oportunidades, la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional ha dejado en claro que el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, comprende no solo la facultad que tienen todas las personas para presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas y privadas, sino también el deber de aquellas de resolverlas de fondo y de manera clara, suficiente y congruente con lo pedido.

Por lo tanto, cuando la administración no resuelve las peticiones en la oportunidad señalada en la ley ni con las condiciones de fondo correspondientes, es fácil concluir que se vulneró el derecho fundamental de petición.

En consideración al caso concreto, esto es la falta de resolución del recurso de queja interpuesto ante la superintendencia de industria y comercio, desde la sentencia T-304 de 1994, la Corte ha sostenido que dicha omisión constituye una clara violación al derecho fundamental de petición, en tanto que

"el uso de los recursos de la vía gubernativa como mecanismo que tiene el doble carácter, de control de los actos administrativos y de agotamiento obligatorio para acudir, bien sea ante la jurisdicción ordinaria o bien ante la jurisdicción contenciosa administrativa, es una expresión más del derecho de petición, pues a través de este mecanismo el administrado eleva ante la autoridad pública una petición respetuosa que tiene como finalidad obtener la aclaración, la modificación o la revocación de un determinado acto"

Así, el derecho de petición permite que toda persona pueda elevar solicitudes respetuosas a las autoridades, sea en interés general o particular, y obtener pronta respuesta, lo que permite concluir, tal como lo sostuvo la Honorable Corte Constitucional (Sentencia C-542 de mayo 24 de 2005), que este derecho hace efectiva la democracia participativa, así como real la comunicación entre la

administración y los particulares y conlleva no solo el poder realizar tales peticiones, sino el derecho a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo.

Conforme lo expuesto el derecho de quien formule una solicitud en ejercicio del derecho de petición, no solo conlleva la posibilidad de dirigirse a la Administración sino además su pronta resolución, la cual, valga aclarar, no necesariamente tiene que ser favorable a las pretensiones del accionante, pero sí a que en caso de que no se acceda a lo pedido, se le indiquen las razones de tal determinación.

La Honorable Corte Constitucional en Sentencia C- 418/2017, "Reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación":

"1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) **La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.** (Énfasis realizado fuera de texto)*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

Ahora, el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, es un derecho fundamental de inmediato cumplimiento y que a la luz de la misma norma se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

En el mismo sentido puede afirmarse que, vincula a todas las autoridades y constituye una garantía de legalidad procesal para proteger la libertad, la seguridad jurídica, y la fundamentación de las actuaciones administrativas y judiciales

En tal sentido la Corte Constitucional en Sentencia T-172 de 2016 indicó:

"... El derecho al debido proceso se encuentra consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política el cual prescribe que este derecho fundamental se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas, reconociendo así el principio de legalidad como pilar fundamental en el ejercicio de las funciones por parte de las autoridades judiciales y administrativas.

El debido proceso se instituye como aquella regulación jurídica que limita los poderes del estado de manera previa, y que propende por "la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas."

En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha reconocido que este derecho se encuentra conformado por las siguientes garantías mínimas:

"(i) el derecho a la administración de justicia con la presencia de un juez natural; (ii) el derecho a ser informado de las actuaciones que conduzcan a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una obligación o sanción; (iii) el derecho de expresar libre y abiertamente sus opiniones; (iv) el derecho de contradecir o debatir las pretensiones o excepciones propuestas; (v) el derecho a que los procesos se desarrollen en un término razonable y sin dilaciones injustificadas y, por supuesto,

(Vi) el derecho a presentar pruebas y controvertir las que se alleguen en su contra."

..... Ahora bien, este precepto constitucional incluye la garantía de que todos los trámites judiciales y administrativos deben adelantarse de conformidad con las prescripciones legales, contenido que comprende el principio de legalidad (artículos 121 y 230 de la Constitución Política). Ese mandato supone que dentro del Estado Social de Derecho los jueces deben decidir con arreglo a la ley, y no de conformidad con su voluntad discrecional. Finalmente, dicho principio rige el ejercicio de absolutamente todas las funciones públicas y específicamente, las actuaciones judiciales, con el fin de garantizar los derechos procesales de las partes....."

Tal como se expresa en la providencia transcrita el debido proceso se aplica no solo a las autoridades judiciales sino también a las administrativas y conlleva el derecho a ser informado de las actuaciones que conduzcan a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una obligación o sanción; el derecho a que los procesos se desarrollen en un término razonable y

sin dilaciones injustificadas y, por supuesto la posibilidad de conocer las decisiones.

En el presente asunto, el señor CAMILO IVAN CASTELLANOS ARIAS, por intermedio del recurso de queja el 4 de noviembre de 2021, reclamó que el operador de telefonía COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO) negó sin fundamentos el recurso de apelación presentado en contra de la respuesta PQR 863422147 con número de consecutivo RVA-10000-4638741.

Si bien, el pronunciamiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en un primer momento fue indicarle al accionante las vías que tenía a su alcance para hacer efectivo su reclamo; en virtud del presente trámite constitucional procedió a requerir a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO) para que allegara información con el fin de recaudar elementos de juicio que permitan determinar si procedía o no el recurso de apelación, por cuanto esa entidad no cuenta con el expediente.

Por otro lado, en la respuesta allegada por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO), se tiene que, la reclamación que surgió ante esta empresa por los cobros efectuados, los que fueron contrastados con la prestación del servicio fue resuelta mediante respuesta del 4 de agosto de 2022, informándole al accionante que de un nuevo análisis en virtud de la presente acción de tutela acogieron de manera positiva, una a una las peticiones presentadas por el accionante, hasta el punto de quedarle a favor un saldo de \$340.607.

Se concluye entonces, que el hecho que generó la interposición de la acción de tutela fue superado, con fundamento en la respuesta brindada por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO).

Así las cosas, lo anterior, es razón suficiente para aplicar la figura del hecho superado, pues como lo ha reiterado la Corte Constitucional, no deberán tutelarse los derechos invocados cuando el Juez advierta la existencia del hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales, como es caso. En otras palabras, que ya no existirían circunstancias reales que ameriten la decisión del juez de tutela.

Cuando se presenta el hecho superado la Corte Constitucional en Sentencia T-011 de 2016 indicó:

“El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones de la accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor”.

Habiéndose satisfecho las pretensiones del accionante con oportunidad de la notificación de esta acción, es claro que carece de objeto proferir orden alguna en relación con aquellas, y por ende se negará la presente acción.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y OCHO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR las pretensiones de la acción de tutela instaurada por CAMILO IVAN CASTELLANOS ARIAS, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.035.129, contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y la empresa de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO), por carencia carencia actual de objeto por hecho superado.

SEGUNDO: ENTERAR a los extremos de esta acción, que contra la presente determinación procede la impugnación, ante la Sala Civil del H. Tribunal Superior de este Distrito Judicial.

TERCERO: REMITIR esta actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado; conforme a lo dispuesto por el artículo 31 de Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: NOTIFICAR el presente fallo por el medio más expedito, de tal manera que asegure su cumplimiento, tal como lo dispone el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, y a la Ley 2213 de 2022.

NOTIFÍQUESE,



**CONSTANZA ALICIA PIÑEROS VARGAS
JUEZ**

DMR

Firmado Por:
Constanza Alicia Pineros Vargas
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 038
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: 70732408c67c284ac5a0a3b73e643e897f267f57ed3463b609bd992dbcfbab60

Documento generado en 10/08/2022 10:30:41 AM

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