

**REPUBLICA DE COLOMBIA**



**JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001 41 05 011 2020 00191 00**  
**ACCIONANTE: TURISTRAN S.A.S.**  
**DEMANDADO: CLARO**

**S E N T E N C I A**

En Bogotá D.C., a los veinticuatro (24) días del mes de junio de dos mil veinte (2020), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **TURISTRAN S.A.S.** en contra de **CLARO**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante a **folios 2 a 7** del expediente.

**ANTECEDENTES**

**LUZ ELIZABETH GONZALEZ MURILLO** en calidad de Representante Legal de **TURISTRAN S.A.S.**, promovió acción de tutela en contra de **CLARO**, para la protección de su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita se le ordene a la pasiva emitir contestación a las peticiones elevadas el **23, 24, 27 de abril, 12 y 21 de mayo de la presente anualidad**, sin que a la fecha se hubiese emitido contestación alguna a los pedimentos realizados en cuanto a que se efectúe la cancelación de las líneas solicitadas a partir del 1 de abril, se proceda a generar nota de descuento por el reintegro de los mayores valores cobrados en las facturas de los meses de abril y mayo de 2020 y sean activadas las 5 líneas del plan corporativo.

Como fundamento de sus pretensiones, señaló que es una empresa dedicada al transporte especial, el 1 de abril del año en curso solicitó ante la pasiva la cancelación de 25 líneas de las 30 del plan corporativo empresarial que se tiene contratado con la encartada; no obstante, en el mes de abril se generó una factura por valor de \$912.016,09 respecto de las 30 líneas, sin tener en cuenta la cancelación realizada. Aduce que el 21 de abril de 2020, solicitó explicación del valor total facturado, a lo que se indicó que debía pagar la factura completa para proceder a la respectiva cancelación de las líneas relacionadas en la solicitud, con el fin de que en la próxima factura se generara el descuento respecto del mayor valor cobrado.

Por lo anterior, en calendas del **23, 24, 27 de abril, 12 y 21 de mayo de la presente anualidad**, presentó derechos de petición que fueron resueltos hasta el 14 de mayo de 2020, en la que se indicó que se programó la respectiva desactivación de las 25 líneas reportadas para su respectiva cancelación, con corte hasta el 08 de junio de 2020.

Finalmente, señaló que la factura generada con corte al 8 de mayo en la suma de \$812.503.61, la pasiva continuó facturando por la totalidad de las líneas, situación que genera un cobro de lo no debido; situación que afecta la operación de la empresa.

## **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

Una vez realizada la notificación a la entidad y corrido el traslado correspondiente, **CLARO (fls. 105 a 164)**, señaló que emitió contestación de fondo a las solicitudes elevadas en sede de petición tal y como lo señala la parte accionante en su escrito de tutela a través de los anexos 1\_4488200001132664 y 2\_4488200001394990 por lo que se configuró la causal de hecho superado, la acción constitucional es improcedente para la prosperidad de lo pretendido como quiera que la parte accionante goza de otros medios legales de defensa y no se ha acreditado un perjuicio irremediable.

## **CONSIDERACIONES**

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

## **PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER**

Conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone resolver, si la parte accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante la encartada, en caso afirmativo, se verificará si se dio o no contestación a las peticiones elevadas por la activa de manera completa y de fondo.

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.***

**En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...** (T-167/16).

## **DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES**

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela**"*

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) **El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.***

*(ii) **El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios***

***ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos”***

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

#### **DEL HECHO SUPERADO**

La H. Corte Constitucional en sentencia **T 2017/047 de 2019**, M.P. Dra. Diana Fajardo Rivera ha reiterado, ha reiterado:

***“...que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.***

***En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.***

***(...)***

***Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado”. De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis...”***

## **DEL CASO CONCRETO**

En primer lugar, conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone resolver, si la parte accionante verdaderamente presentó derechos de petición ante la encartada, en caso afirmativo, se verificará si se dio contestación a las peticiones elevadas de manera completa y de fondo, y a su vez si se colocó en conocimiento de la parte accionante la respuesta otorgada.

Con base en lo anterior y por encontrarse el derecho de petición presentado por el accionante dentro de los presupuestos señalados; esto es, un supuesto de subordinación o dependencia con la accionada, es por lo que es procedente la presente acción constitucional y por ello se dispone a pronunciarse frente a las situaciones que revisten vital importancia respecto del caso objeto de estudio.

Con el fin de desatar la solicitud de amparo constitucional y de desplegar un pronunciamiento de fondo frente al pedimento realizado, es necesario señalar como primera medida que según lo expone la activa, en datas del **23, 24, 27 de abril, 12 y 21 de mayo de la presente anualidad** la activa aduce que presentó derechos de petición ante la encartada, en los que solicitó una pronto respuesta a la solicitud de cancelación de cierto número de líneas corporativas, paz y salvo por los cobros realizados de las líneas canceladas, no se continúe con el cobro de la facturación y se realice la respectiva sanción económica. **(fls. 8 a 16).**

Al respecto, se verifica que **CLARO**, así como se evidencia en su contestación y en las documentales allegadas por la activa como prueba al plenario, procedió a emitir respuesta a cada una de las peticiones elevadas por la parte accionante **(fls. 114 a 116)**, de la siguiente forma:

- "1. En cuanto a sus hechos nos permitimos informar que las líneas se activaron el día 31 de enero de 2020 y desactivadas el 19 de mayo de 2020.*
- 2. En cuanto a las respuestas evidenciamos reclamos del día 1 de abril de 2020 y 23 de abril de 2020 bajo radicados 4488200001132664 y 4488200001394990 los cuales se dieron respuesta dentro de los términos de ley, adjuntamos a este comunicado nuevamente la respuesta, en cuanto a las fechas 24 y 27 de abril y 12 de mayo no evidenciamos radicaciones.*
- 3. Las líneas quedaron desactivadas el día 19 de mayo de 2020, las cuales relacionamos:*  
3152253233  
3152255052  
3152262957  
3152267094  
3159268285  
3159275784  
3159280139  
3162728698  
3162749136  
3162803981  
3162888466  
3163027077  
3163266447  
3163361850

3163834180

3168288032

3168712605

3183780659

3183838905

3183909575

3183911245

3183934303

3184003900

3184018611

3228484660

4. En cuanto a las facturas de abril se generó por valor de \$912.016 la cual se encuentra correctamente facturada debido que corresponde a la fecha de facturación de 8 de marzo a 07 de abril de 2020 la cual se realizó pago el día 28 de abril de 2020, por otra parte, en cuanto a la factura de mayo se generó un cobro por valor de \$802.504, el cual el sistema automáticamente ajusto el valor de \$359.428 de acuerdo la desactivación de las líneas quedando un saldo pendiente por valor de \$443,075.02, de los cuales procederemos con un ajuste por valor de \$176.693 impuesto incluido, debido que el usuario debe asumir el pago restante de las líneas que aún se encuentran activas.

5. Para la obligación 8.21614978 en la factura de junio de 2020 se generó con el nuevo cobro de \$ 443,075.02.

#### **SOLICITUD**

1. En cuanto a paz y saldo, Nos permitimos informarle que Comcel S.A no expide paz y salvos para certificar los estados de las cuentas de nuestros usuarios, para este tipo de solicitudes expedimos Certificados donde consta que las líneas se encuentran al día, la cual adjuntamos al comunicado.

2. Respecto a la generación e indemnización por daños y perjuicios de manera respetuosa le informamos que es la justicia civil la encargada de establecer su procedencia".

Así las cosas, no es dable conceder el amparo solicitado, pues se constata el trámite realizado por la accionada en aras de dar respuesta a las peticiones elevadas por la activa (**fls. 117 a 120**), por lo que el Despacho encuentra que el motivo de la acción está satisfecho.

En consecuencia, la acción Constitucional deprecada, será declarada improcedente por carencia de objeto por encontrarnos frente a un hecho superado, tal como ha sido considerado por el Máximo Tribunal Constitucional en su reiterada jurisprudencia, aun cuando la respuesta de la petición incoada no haya sido favorable para la parte accionante, pues se reitera que **la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.**

Por lo anterior, se procederá a declarar la improcedencia de la presente acción teniendo en cuenta la carencia actual de objeto y por ende la existencia de un hecho superado.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

## **RESUELVE**

**PRIMERO: DECLARAR SUPERADO EL HECHO** que dio lugar a la tutela interpuesta por **TURISTRAN S.A.S.** en contra de **CLARO**, de conformidad a la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

**TERCERO:** Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

**CÚMPLASE.**

**Firmado Por:**

**VIVIANA LICEDT QUIROGA GUTIERREZ  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 11 PEQUEÑAS CAUSAS LABORAL BOGOTÁ**

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:

**6c8d58ca9a64eb925e6cea224b374ead368384de413dbc2f50bba231136  
57e66**

Documento generado en 25/06/2020 08:04:51 AM