

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2022 00362 00

ACCIONANTE: ESTEFANNI ARELLANO MUÑOZ

DEMANDADO: PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ES (MOVISTAR COLOMBIA)

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los treinta y uno (31) días del mes de mayo de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **ESTEFFANI ARELLANO MUÑOZ** en contra de **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ES.P. Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ES.P.,** en adelante **MOVISTAR,** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo 2 del expediente.

ANTECEDENTES

ESTEFFANI ARELLANO MUÑOZ, quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS y MOVISTAR.,** para la protección de su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita que se ordene a las accionados a responder de fondo los derechos de petición que elevó.

Segundo: La mencionada petición iba encaminada a obtener lo siguiente:

- *Numero completo de la obligación (si son varias, discriminar cada una de ellas de manera independiente).*
- *Entidad de la que proviene la obligación.*
- *Calidad de obligado (es decir si soy titular o codeudor)*
- *Fecha de apertura de la obligación.*
- *Fecha en que inició la mora.*

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

- *• Altura de la mora (en días)*
- *• Capital inicial.*
- *• Intereses cobrados (corrientes y mora).*
- *• Calidad en que ustedes recibieron la obligación (si es por cesión o solamente actúan en calidad de cobranza pre jurídica), en caso de ser por cesión adjuntar el contrato suscrito entre cedente y cesionario.*
- *• Copia autenticada del pagaré suscrito por mí con respecto a esa obligación (si son varias, remitir el pagaré que respalde cada una de ellas).*
- *• No*
- *• Indicar si la cartera la tienen ustedes directamente, es decir se especifique quién ostenta la calidad de acreedor/beneficiario.*
- *• Indicar si la obligación se encuentra judicializada (en caso afirmativo, indicar el nombre del despacho judicial y número de radicación del proceso)*

Fundamenta su solicitud en indicar que el **04 de abril de la presente anualidad**, interpuso derecho de petición ante **MOVISTAR**, encaminada a que le respondieran los puntos que se señalaron con anterioridad, manifestó que su derecho de petición fue contestado el 27 de abril de avante, y el sentido de respuesta fue que debía dirigirse a **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS**, para solicitar la información que estaba requiriendo toda vez que la cartera había sido cedida a esa casa de cobranzas.

Que en consecuencia de la respuesta emitida por **MOVISTAR**, radicó en la misma fecha por medio electrónico a **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS**, con la misma solicitud, entidad que también le contestó omitiendo el deber de contestar de fondo a su solicitud.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

- **MOVISTAR (Archivo 06)**, Señala que el **20 de mayo de la presente anualidad**, en virtud de la presente acción constitucional, emitió contestación de fondo a las peticiones de la actora debidamente notificada por correo electrónico razón por la cual, se configuró la causal de hecho superado. Solicita sea declarada como improcedente la acción constitucional
- **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS (Archivo 07 y 08)** Adjuntó documental con la respuesta al derecho de petición que remitió a la accionante de fecha 18 y 20 de mayo de la presente anualidad, y solcito tenerlo en cuenta como prueba.

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 la gestora judicial en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone resolver, si a la accionante verdaderamente se dio o no contestación completa y de fondo a la petición elevada por la activa.

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 CASO CONCRETO

En primer lugar, conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, para esta Sede Judicial se encuentra acreditado que la accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante las accionadas, entonces se verificará si se dio o no contestación completa y de fondo a la petición elevada por la activa de manera oportuna.

Ahora bien, interpretando la petición constitucional de tutela presentada por la accionante, encuentra el Despacho que las peticiones elevadas por la actora fueron las siguientes; ante los entes accionados.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

Segundo: La mencionada petición iba encaminada a obtener lo siguiente:

- *Numero completo de la obligación (si son varias, discriminar cada una de ellas de manera independiente).*
- *Entidad de la que proviene la obligación.*
- *Calidad de obligado (es decir si soy titular o codeudor).*
- *Fecha de apertura de la obligación.*
- *Fecha en que inició la mora.*

- *Altura de la mora (en días).*
- *Capital interestal.*
- *Intereses cobrados (corrientes y mora).*
- *Cantidad en que se debió recibir la obligación (si es por cuotas o solamente cuotas en calidad de cobranza por facturas), en caso de ser por cuotas adjuntar el contrato suscrito entre cliente y costeadora.*
- *Copia autenticada del pagaré suscrito por mí con respecto a esa obligación (si son varias, remitir el pagaré que respalda cada una de ellas).*
- *N/A*
- *Indicar si la cartera la tienen ustedes directamente, es decir se especifique quién ostenta la calidad de acreedor/beneficiario.*
- *Indicar si la obligación se encuentra judicializada con caso afirmativo, indicar el número del despacho judicial y número de radicación del proceso.*

Así las cosas, verifica el Despacho que los derechos de petición incoados por la parte accionante fueron contestados por las encartadas. No obstante, una vez verificadas las respuestas de cada una al derecho de petición, incluso al que volvieron a emitir en virtud del trámite tuitivo se evidencia que ninguna de las dos está dando una respuesta clara, completa y de fondo a todo lo solicitado en el mismo; toda vez que la encartadas por un lado **MOVISTAR**, afirma que las documentales requeridas por la accionante se encuentran en poder de **PORYECCIONES EJECUTIVAS SAS**. Sumado a que se encurtan en la búsqueda del contrato suscrito para obligación 15059813.

6. La obligación 15059813 registró mora en nuestra compañía, a partir del 24 de julio de 2012 hasta el día 18 de abril de 2018, fecha en la que se efectuó la cesión a la casa de cobro PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS.
7. Señora usuaria, dicha información debe ser solicitada a PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS quienes son a la fecha, los acreedores de la obligación ya mencionada.
8. Confirmamos lo expresado en el punto anterior.
9. Somos la fuente originaria de la obligación 15059813 en razón a contrato suscrito entre usted y Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC.
10. Señora usuaria, le informamos que nos encontramos en la búsqueda del contrato suscrito para la obligación 15059813, tan pronto como nuestra búsqueda de resultado realizaremos alcance a este comunicado y lo remitiremos.
11. El informamos que nuestro NIT es 830122566-1
12. Tal como le indicamos en el punto 6, actualmente la obligación 15059813 registra bajo la acreencia de PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS.

Por otro lado se observa que inicialmente había contestado la petición informándole que toda la documeneracion se encontraba en poder de PROYECCIONES EJECUTIVAS SA.S., y que era a esa entidad a donde debía dirigirse para solicitar la información, situación que se corrobora con lo dicho y las pruebas allegadas por la señora Esteffani Arellano, al termite de tutela.

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su reclamación le informamos:

Atendiendo a su petición se han realizado las validaciones pertinentes en sistema, observando que bajo el número de cedula 1140848429 se encuentra cedida la gestión de cobro de una obligación con numero de cliente 15059813, correspondiente a servicios móviles.

Teniendo en cuenta la información brindada, debe orientar su petición a la casa de cobranzas asignada.

PROYECCIONES EJECUTIVAS S.A.S.
NIT. 900.954.739-2

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

Por su parte **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS.**, inicialmente contestó a la petición informándole que, elevó solicitud de gestión documental ante MOVISTAR, por ser esa empresa quien tiene la custodia de dichos documentos, empero que si la peticionaria se consideraba víctima de fraude podía acudir a MOVISTAR, para obtener la documentación que requiere.

- Se informa que la información solicitada, reposa en el documento contractual suscrito entre Colombia Telecomunicaciones S.A., E.S.P. y la peticionaria; en consecuencia, se indica que, Proyecciones Ejecutivas elevó solicitud de gestión documental a la entidad originadora (Movistar), quien tiene la custodia de dichos soportes y a la fecha ésta última no se ha pronunciado; por tal razón, no es posible acceder a su solicitud.

Sobre lo antes indicado es importante destacar que, la compraventa de cartera castigada o improductiva se realiza, en términos generales, en las condiciones y estado en que se encuentran las obligaciones, bien sea que cuente o no con títulos valores y documentación en general que llegaren a soportar las mismas; por eso, como se indicó estos negocios conllevan la entrega de garantías (personales o reales) pero su existencia, su exigibilidad o su estado en ningún momento se garantizan.

Por tanto, si la peticionaria considera ser víctima de "fraude", podrá dirigirse al centro de experiencia Movistar de su ciudad con el fin de realizar la correspondiente **validación de datos** frente a su obligación. Así mismo, obtener la documentación o información emitida por dicha entidad. 
- Se informa a la peticionaria que, de acuerdo a la información remitida por la entidad originadora (Movistar) data del 10/05/2013.
- Respecto a su inquietud, en relación al valor del capital inicial e intereses adeudados, nuestra empresa con el fin de brindar la correcta información respecto de los saldos pendientes por cancelar, intereses de mora entre otros, solicitados por el peticionario ha creado los siguientes canales de atención al cliente:

De igual manera se observa de las contestaciones que a pesar haber sido remitidas no se están dando respuestas puntuales, a las peticiones que concretó la accionante, por cuanto las respuestas se derivan evasivas e incompletas en algunos numerales, como, por ejemplo, responder si es titular o codeudora, cual fue el capital inicial, entregar copia del pagaré.

Así las cosas, resulta claro para este Despacho que las accionadas están vulnerando la congruencia del derecho de petición, requisito básico para satisfacer su núcleo, tal como lo ha indicado la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos:

"Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación[14]:

- 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."

Así mismo, se debe entender 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 la activa de manera completa y oportuna; motivo por el cual, y ante la respuesta parcial, esta Dependencia Judicial tutelaré el derecho de petición y se **ORDENARÁ** tanto a **MOVISTAR** como a **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS.**, que en el término perentorio de **cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de la presente decisión**, procedan a dar

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

respuesta completa y de fondo, de conformidad a lo solicitado en el derecho de petición, incluso de las documentales que está requiriendo la accionante, sin afectar eso sí, los documentos que manifestaron tener reserva, pues ese no es punto que deba debatirse ante el juez de tutela, ya que para determinar eso la accionante tiene a su alcance otro mecanismo judicial para cuando lo considere necesario; dicho lo anterior es claro entonces que lo único que busca a través de la tutela, es que la petición sea resulta de manera congruente, entonces es claro que no pueden las accionadas conculcar el derecho fundamental que le asiste a la accionante, al exponer que uno u otro es quien tiene la custodia de los documentos requeridos por la peticionaria, se advierte así que es una responsabilidad que no está en el deber jurídico de soportar la gestora de la tutela, máxime porque ninguna de las accionada ofreció por lo menos una fecha límite para la entrega de documentos conforme lo contempla la Ley 1755 de 2015, dejando a la deriva la contestación de fondo y completa de lo que ella requirió, entonces independientemente de cuál de las dos accionadas tiene en su poder las documentales se ordenará a las dos contestar el derecho de petición conforme corresponda a cada una.

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: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **ESTEFFANI ARELLANO MUÑOZ** en contra de **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ES (MOVISTAR COLOMBIA)**., de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **PROYECCIONES EJECUTIVAS SAS y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES SA ES (MOVISTAR COLOMBIA)**., que en el término perentorio de **cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la notificación de la presente decisión**, proceda a dar respuesta completa y de fondo, de conformidad a lo solicitado en los derechos de petición de fecha **04/04/2022 y 27/04/2022, respectivamente.**

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

CUARTO: 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.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2022 00362 00

De: Esteffani Arellano Muñoz

Vs: Proyecciones Ejecutivas SAS y Movistar

Firmado Por:

**Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,**

**Jhonatan Javier Chavarro Tello
Secretario
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 011
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:

**48b71b6809403546e70c28f2703ca3babce88f281a13c1cb33b2a84f22d8
9d37**

Documento generado en 31/05/2022 11:39:57 AM

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