

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., treinta (30) de julio de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por ENRIQUE RUÍZ VARGAS contra GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA.

ANTECEDENTES

El señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, identificado con C.C. No. 19.406.272 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló el accionante, que el día 23 de noviembre de 2015, se afilió a la accionada mediante un contrato de libranza por el término de 36 meses, el cual ha querido cancelar, debido a las inconformidades del servicio prestado por la compañía.

Refirió que evitan dar contestación a sus requerimientos, niegan el retiro de la empresa, y continúan realizando los descuentos de la nómina, cuando está claro que la decisión de retirarse, se presentó oportunamente durante los años 2018 y 2019.

Indicó el tutelante, que el día 16 de marzo de 2020 presentó derecho de petición ante la accionada, solicitando le fuera informado, por qué continuaban realizando descuentos de nómina, y requiriendo la interrupción inmediata de dicho cobro, con el fin de proceder a su desvinculación; sin embargo, la empresa al otorgar respuesta, manifestó que el contrato se había prorrogado.

Expresó que el día 06 de febrero de 2021, momento en el cual estaban pendientes 3 de las 13 cuotas por cancelar, elevó nuevamente derecho de petición, con el propósito de obtener la desvinculación y la cesación de los descuentos, y adicionalmente, exigiendo la devolución de los dineros descontados, sin embargo, la compañía accionada, informó que estaban pendientes de pago 12 cuotas, debido a la renovación automática convenida en el contrato.

Adujo el actor, que la entidad lo hizo firmar un contrato a 3 años, el cual contiene una cláusula abusiva que le impide desafiliarse libremente, y adicionalmente, las respuestas que brinda a las solicitudes elevadas, no concuerdan y son incoherentes, pues mensualmente le efectúan el descuento respectivo.

Añadió que, desde el mes de abril de 2020 le informaron que se adeudaban 13 cuotas, es decir, para el mes de mayo de 2021 se terminaba de pagar la obligación, y por ende, resultaba procedente la desvinculación, no obstante, al mes de julio de la presente anualidad, ello no ha sido posible.

Finalmente, expresó el accionante que se está vulnerado su derecho de petición, al no brindar una respuesta clara, concreta y coherente, pues la finalidad de las solicitudes, es obtener la desvinculación con la entidad accionada, quien lo ha obligado a pagar sin utilizar los servicios, (01-fls. 1 a 3 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, brindar una respuesta clara y de fondo, desafiliándolo de los servicios prestados y otorgando el paz y salvo, al haber cumplido cabalmente con el contrato suscrito y la prórroga, con la cual no estuvo de acuerdo, (01-fl. 4 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 04 E.E.).

Posteriormente, mediante auto calendado 28 de julio de 2021, se **REQUIRIÓ** a la parte accionante, (Doc. 07 E.E.).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, a través del señor EDIS FERNANDO RODRÍGUEZ, en calidad de representante legal, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que se generó un vínculo contractual con el accionante, el 23 de noviembre de 2015, por valor de \$35.000 por 36 cuotas.

Refirió la empresa accionada, que el actor ha solicitado 3 servicios jurídicos, pero sin que haya notificado inconformidad alguna al respecto.

De otro lado, expresó que fue emitida respuesta al derecho de petición radicado por el actor, sin embargo, en la comunicación se cometió un error, pues para ese momento se habían cancelado 13 de 36 cuotas, quedando pendientes 23 cuotas.

Añadió la accionada, que el tutelante tenía conocimiento de la cláusula de renovación automática, al momento de suscribir el contrato, así como del número de cuotas descontadas; y si bien actualmente se encuentra al día de las obligaciones contraídas, el no solicitar los servicios, no lo exime de cumplir con lo pactado.

Manifestó la compañía, que la jurisdicción constitucional no está facultada para solucionar la afiliación o terminación del contrato celebrado por las partes, sino que la competencia recae en la Superintendencia de Industria y Comercio, quien está llamada a dirimir el conflicto, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, solicitó denegar por improcedentes, todas y cada una de las pretensiones incoadas por el actor, pues deberá agotar las acciones legales que correspondan; y rechazar los pedimentos elevados, toda vez que a la fecha, se dio respuesta al derecho de petición formulado por el tutelante, generándose así un hecho superado, (06-fls. 2 a 7 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si el GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, vulneró el derecho fundamental de petición del señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, al no brindarle una respuesta clara y de fondo, a la solicitud de desvinculación de la compañía, (01-fls. 9 a 12 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”²

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, con asación a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

A pesar de lo anterior, el Decreto en mención precisó que, estas disposiciones no son aplicables a las solicitudes relacionadas con la efectividad de otro derecho fundamental.

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, para este Despacho no existe duda que el señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, ha solicitado en varias oportunidades a GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, la terminación del contrato celebrado entre las partes, y en consecuencia, la cesación de los descuentos de nómina por dicho concepto, (01-fls. 9 a 12 pdf, 06-fl. 3 pdf y 09-fls. 4 a 11 pdf).

Por su parte, la compañía accionada refirió que en ningún momento ha evitado pronunciarse frente a las solicitudes elevadas por el actor, pues los requerimientos efectuados vía telefónica y por escrito, han sido resueltos.

Resaltó también, que debido a un error de digitación, se indicó un número de cuotas que no corresponde, y aclaró que a la fecha el actor había

cancelado 13 de 36 cuotas, adeudando así 23 cuotas; por tal razón, deberá solicitar la desafiliación, 30 días antes al descuento de la cuota 36.

Añadió la entidad accionada, que la Superintendencia de Industria y Comercio, es la encargada de proteger los derechos de los consumidores, por lo que deberá el actor dirigirse a esa autoridad, para que sea dirimido este conflicto jurídico.

Indicó además, que si el juez constitucional obliga a la empresa a dar por terminado el contrato, estaría siendo vulnerado el derecho al debido proceso, (06-fls. 2 a 7 pdf).

Precisado lo anterior, este Despacho observa que GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, a través de comunicación adiada 13 de abril de 2020, informó al accionante que se adeudaban **13 cuotas** de la prórroga del contrato, así que, para terminar el acuerdo pactado entre las partes, era necesario cancelar el valor total del plan de protección, o solicitar el retiro, al causarse la cuota 36, (01-fls. 9 y 10 pdf).

Posteriormente, mediante respuesta de fecha 23 de febrero de 2021, la empresa accionada informó al señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, que no era posible acceder a la solicitud de desvinculación y devolución de dineros, pues se adeudan **12 cuotas** de la renovación automática convenida, de manera que, para cancelar el contrato, deberá pagar la suma de \$420.000, equivalente a las cuotas faltantes, o solicitar el retiro 30 días antes del descuento número 36, (01-fls. 11 y 12 pdf).

Verificadas las citadas comunicaciones, y teniendo en cuenta los argumentos presentados por las partes, para este Juzgado es evidente la incongruencia que existe en las respuestas brindadas al actor; no obstante, la compañía accionada al dar respuesta a esta acción constitucional, aclaró que por error de digitación, en la comunicación emitida el 13 de abril de 2020, se indicó que se adeudaban 13 cuotas, cuando realmente para esa fecha faltaban por cancelar **23 cuotas**, (06-fl. 3 pdf).

De manera que, si bien la empresa accionada dio respuesta a las solicitudes elevadas por el actor de manera oportuna, lo cierto es que, la falta de claridad en sus pronunciamientos, ha impedido que el señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, tenga certeza de las cuotas que le hacen falta por cancelar, y el momento exacto en el que debe solicitar la desvinculación del plan de protección; y aunque al ejercer su derecho de defensa, GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, aceptó que incurrió en un error en la comunicación expedida el 13 de abril de 2020, ha omitido aclarar dicha situación al petente, y ponerla en su conocimiento, lo cual para este Despacho, constituye una vulneración al derecho fundamental de petición.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es**

el mecanismo idóneo para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁶ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la empresa accionada incumplió con su deber legal de dar una respuesta clara a las solicitudes elevadas por el tutelante, razón por la cual, es evidente la vulneración a la prerrogativa invocada.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición del señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, que a través de su representante legal o quien haga sus veces, **aclare** las respuestas ofrecidas al accionante, los días 13 de abril de 2020 y 23 de febrero de 2021 (01-fls. 9 a 12 pdf), en relación con las cuotas pendientes por pagar frente al plan de protección, la fecha en que se renovó automáticamente el contrato, y la fecha límite con que cuenta el petente para solicitar la desvinculación; y le **notifique** la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión, se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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** del señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, vulnerado por GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a GRUPO EMPRESARIAL PROTECCIÓN LIMITADA, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **aclare** las respuestas ofrecidas al señor ENRIQUE RUÍZ VARGAS, los días 13 de abril de 2020 y 23 de febrero de 2021 (01-fls. 9 a 12 pdf), en relación con las cuotas pendientes por pagar frente al plan de protección, la fecha en que se renovó automáticamente el contrato, y la

⁶ 01-fls. 9 a 12 pdf, 06-fl. 3 pdf y 09-fls. 4 a 11 pdf

fecha límite con que cuenta el petente para solicitar la desvinculación; y le **notifique** la decisión en legal forma.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Deicy Johanna Valero Ortiz
Juez
Laborales 012
Juzgado Pequeñas Causas
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:

9ef25ae1fe6cb449378dbc262c44e93b1bbd0331b2a3f2a701b86ff214bf80e

Documento generado en 30/07/2021 12:17:02 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>