

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



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

Bogotá, D.C., treinta y uno (31) de agosto de dos mil veintiuno (2021).

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

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS contra COMCEL S.A.

**ANTECEDENTES**

El señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, identificado con C.C. No. 19.442.517, actuando a través de **apoderado judicial**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad COMCEL S.A., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**<sup>1</sup>:

1. Que recibió un mensaje de WhatsApp desde el número 3102222060, con el logo de Claro, indicando si aceptaba una compra, a lo que respondió que no.
2. Que posteriormente recibió otro mensaje de WhatsApp, informando otra compra de Claro, la cual nuevamente rechazó.
3. Que intentó comunicarse con la empresa accionada a través de la página web, con el fin de poner en conocimiento lo sucedido, pero no fue posible contactarla.
4. Que revisó su cuenta de Davivienda, y encontró un débito por valor de \$245.616 a favor de Claro.
5. Que en el punto de atención La Floresta, le informaron que el plan contratado de telefonía fija, televisión e internet se encuentra al día, y que el último pago registrado correspondía a la suma de \$176.311.
6. Que informó al asesor que lo atendió, que le había sido descontado un valor de \$245.616, por tal razón, le solicitó una certificación de Davivienda, para reajustar los valores.
7. Que el asesor le preguntó si había adquirido algún teléfono, a lo que manifestó que no, sin embargo, el funcionario continuó indagando, y le informó que tenía varias compras.
8. Que procedió a mostrarle los mensajes de WhatsApp que recibió, y el asesor le indicó que ese número de teléfono no era de Claro, razón por la cual, procedió a reportarlo y bloquearlo.
9. Que fue diligenciado el formato para presentación de negación de línea o contrato, el cual suscribió y se radicó bajo el número 854898053.
10. Que el día 18 de agosto, recibió comunicado de la compañía accionada, en el cual informó que, efectuadas las revisiones y validaciones correspondientes, se concluyó que el crédito fue activado paulatinamente, conforme su autorización expresa y voluntaria.

<sup>1</sup> 01-Folios 2 a 4 pdf.

11. Que en la respuesta informaron que anexaban los documentos donde se hace constar la entrega de los equipos, sin embargo, los mismos no se adjuntaron, situación que lo hace sospechar que la estafa es permitida por funcionarios de Claro.
12. Que el 19 de agosto de 2021, formuló derecho de petición ante la accionada, y contrató los servicios profesionales de la empresa Asesores del Estado Ltda., con el fin de que lo representen y presenten las denuncias a que haya lugar, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
13. Que frente a las graves circunstancias presentadas, el operador de televisión, telefonía e internet, brindó una respuesta absurda, pues le endilgó la responsabilidad al accionante, sin que aportara medio probatorio alguno.

Por lo anterior, el apoderado judicial **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición del señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, y en consecuencia, se **ORDENE** a la sociedad COMCEL S.A., dar respuesta inmediata a la solicitud elevada el 19 de agosto de 2021 con radicado 858304251, en la cual además se sustentó el recurso de reposición, para que sean entregadas las pruebas que deben ser cotejadas, las cuales serán aportadas a la respectiva investigación penal ante la Fiscalía General de la Nación, (01-fls. 7 y 8 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad COMCEL S.A., se **VINCULÓ** a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y se **ORDENÓ** correrles traslado para que ejercieran su derecho de defensa, (Doc. 08 E.E.).

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

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, a través del doctor LUIS CARLOS BELTRÁN ROJAS, en calidad de coordinador del grupo de gestión judicial, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que no le constan los hechos narrados por el señor PÁEZ CÁRDENAS, pues no participó en la entidad, y se observa que están dirigidos a la sociedad CLARO-COMCEL S.A.

Expresó que, revisada la información registrada en el sistema de trámites de la entidad, no se encontró reclamación presentada por el accionante, en contra de COMCEL S.A., por la presunta vulneración de su derecho de habeas data, consagrado en la Ley 1266 de 2008.

De otro lado, la autoridad vinculada refirió que la presente acción constitucional, no cumple con el presupuesto de la legitimación en la causa por pasiva, pues las presuntas vulneraciones denunciadas en el escrito tutelar, se atribuyen de forma exclusiva a la parte accionada.

Por lo expuesto, solicitó al Despacho su desvinculación de la presente acción de tutela, (10-fls. 3 a 9 pdf).

La sociedad **COMCEL S.A.**, a través de la señora VIVIANA JIMÉNEZ VALENCIA, en calidad de representante legal, manifestó que el accionante

posee recursos adecuados y efectivos para garantizar sus derechos, pues alega la presunta existencia de un hecho punible, el cual debe ser conocido y dirimido por la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Fiscalía General de la Nación.

Expresó que el accionante adquirió los servicios móviles identificados con los números 9876510000743914, 9876510000745307, 9876510000748111 y 9876510000764951, obligaciones que presentaban reporte negativo ante las centrales de riesgo, a pesar de ello, la compañía decidió acceder a lo deprecado por el usuario, y eliminó los reportes, configurándose entonces la carencia de objeto material por hecho superado.

Indicó que el 30 de julio de 2021, se radicó petición bajo el número 854898053, la cual fue contestada en término y de fondo, cuya respuesta se notificó a la parte actora a su dirección electrónica.

Señaló también, que el 19 de agosto de 2021, el actor interpuso recurso de reposición contra la respuesta previa, el cual se encuentra en proceso de revisión, con el fin de brindar un pronunciamiento de fondo, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

De otro lado, manifestó que no es claro qué derecho fundamental realmente se encuentra en peligro o siendo menoscabado, tornándose entonces improcedente la acción de tutela.

Por lo anterior, solicitó estimar las actuaciones realizadas por la compañía, aceptar las excepciones propuestas y negar la acción de tutela, (11-fls. 2 a 10 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 la sociedad COMCEL S.A., vulneró el derecho fundamental de petición del señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, al no darle respuesta a la solicitud elevada el 19 de agosto de 2021, a través de la cual interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, contra la respuesta emitida el día 18 del mismo mes y año, (01-fls. 9, y 12 a 16 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 integral<sup>2</sup>.

## **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.”<sup>3</sup>*

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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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

---

<sup>2</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>3</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018).

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019.

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

<sup>6</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019.

respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

### **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 misma 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 TÉRMINO PARA RESOLVER PETICIONES Y RECURSOS FORMULADOS ANTE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

La Ley 142 de 1994, estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios, e indicó en su art. 1° que esta normatividad sería aplicable a *“los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía [fija] pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.”*

El artículo 158 de la citada ley prevé que, toda petición, queja o recurso formulada por el usuario a la empresa de servicios públicos, deberá ser resuelta dentro del término 15 días hábiles, contado a partir de la fecha de su presentación.

A su turno, la Ley 1341 de 2009, a través de la cual se definieron principios y conceptos de la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, en su artículo 54 dispuso que, procederán los recursos de reposición y de apelación “*contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios*”, los cuales deberán ser resueltos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, término que podrá prorrogarse por uno igual, para la práctica de pruebas, de resultar necesarias.

## **DEL CASO EN CONCRETO**

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que el señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, acude a este mecanismo de defensa constitucional a través de apoderado judicial, invocando la protección del derecho fundamental de petición, como quiera que, el 19 de agosto de 2021 formuló ante la sociedad COMCEL S.A., recurso de reposición contra la respuesta emitida por la compañía de telecomunicaciones el día 18 del mismo mes y año, (01-fls. 4, 7 y 8 pdf).

Para soportar sus afirmaciones, el actor allegó el formato para presentación de PQRs, el cual fue diligenciado el día 19 de agosto de 2021, y en el que señaló que interponía recurso de reposición y en subsidio el de apelación en 5 folios, (01-fls. 9 y 12 a 16 pdf).

Se resalta que, en el mencionado documento, se informó al petente que la solicitud sería resuelta a más tardar el día 09 de septiembre de 2021, (01-fl. 9 pdf).

Por su parte, la empresa accionada al dar respuesta a la acción de tutela, señaló que, en efecto el señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS el día 19 de agosto de 2021, formuló recurso de reposición contra el pronunciamiento previo emitido por la compañía, el cual se encuentra en proceso de revisión, y en términos para ser resuelto, conforme a lo normado en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, (11-fl. 5 pdf).

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por las partes, resulta necesario establecer si el término legal para resolver el recurso interpuesto por la parte accionante ya feneció, o si, por el contrario, tal y como lo indicó COMCEL S.A., aún se encuentra en término para emitir pronunciamiento, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Se tiene entonces que, el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el art. 1° de la Ley 1755 de 2015, prevé que, salvo norma especial, todas las peticiones deben ser resueltas dentro de los 15 días siguientes a su recepción, término que fue ampliado a 30 días por el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, siempre y cuando a través de la solicitud, no se pretenda hacer efectivo otro derecho fundamental.

A pesar de ello, tal y como se indicó en las consideraciones de esta providencia, en relación con las peticiones y recursos formulados ante una empresa de servicios públicos o proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, serán aplicables las disposiciones contenidas en las Leyes 142 de 1994 y 1341

de 2009, y en las cuales se establece un término de 15 días hábiles para emitir pronunciamiento.

Así las cosas, se advierte que el recurso de reposición en subsidio de apelación fue radicado por el señor PÁEZ CÁRDENAS el día 19 de agosto de 2021, es decir, que el término de 15 días para resolverlo, de conformidad a lo dispuesto en el art. 54 de la Ley 1341 de 2009 *–precepto aplicable en atención al objeto social<sup>7</sup> de COMCEL S.A.*, fenece hasta el próximo **9 de septiembre de 2021**, siempre y cuando la compañía de telecomunicaciones, no considere necesario prorrogar el plazo por uno igual para practicar pruebas; razón más que suficiente para concluir que la presente acción de tutela no está llamada a prosperar, pues es inexistente la vulneración al derecho fundamental, del cual se persigue su protección.

Con base en lo anterior, se advierte en primer lugar, 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 tutela<sup>8</sup> y en segundo lugar, para este Juzgado la presente acción se torna improcedente frente a la protección de la garantía constitucional reclamada, pues en ningún momento ha existido vulneración a la prerrogativa invocada por el tutelante, toda vez que, de conformidad a lo dispuesto en el art. 54 de la Ley 1341 de 2009, la sociedad COMCEL S.A., cuenta con el término de **15 días** para resolver el recurso interpuesto por el señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, el cual tan solo culmina el día 9 de septiembre de la presente anualidad.

Al respecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-130 de 2014 señaló que, el objeto de la acción de tutela es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías constitucionales del solicitante.

Por lo expuesto, se **negará** la acción de tutela por improcedente.

Dada la improcedencia de esta acción constitucional, se **desvinculará** a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

### 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: NEGAR POR IMPROCEDENTE** la acción de tutela instaurada por el señor GABRIEL PÁEZ CÁRDENAS, contra la COMCEL S.A., por lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

---

<sup>7</sup> 07-Folio 2 pdf.

<sup>8</sup> 01-fls. 1 a 16 pdf.

**SEGUNDO: DESVINCULAR** a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de la presente acción de tutela, por las razones expuestas en la parte motiva de esta sentencia.

**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:

**65ac576312287cb82bf0e9bff6de9fab909cc002da06c8053104212c305be  
fa5**

Documento generado en 31/08/2021 09:18:36 a. m.

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