

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE  
BOGOTÁ D.C.**

**ACCIÓN DE TUTELA**

**RADICADO: 11001-41-05-008-2021-00130-00**

**ACCIONANTE: ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS**

**ACCIONADAS: COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

**SENTENCIA**

En Bogotá D.C. a los diez (10) días del mes de marzo del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela impetrada por la señora **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS**, actuando en nombre propio y en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

**RESEÑA FÁCTICA**

Afirma la accionante que en el mes de diciembre de 2019 adquirió un televisor a crédito con la empresa CLARO y que al momento de la compra se llegó al acuerdo de que el equipo sería cobrado en la misma factura que el servicio hogar brindado por la misma compañía.

Que en ese momento el servicio estaba a nombre de la señora ALIRIA BALLESTEROS, pero a partir de una solicitud de cambio de titular se buscó que tanto el servicio como el cobro del equipo quedaran a nombre suyo.

Que el asesor que realizó dicho trámite cometió un error al dejar la cuenta del servicio hogar a su nombre, pero el equipo financiado a nombre de la señora ALIRIA BALLESTEROS, lo que ha ocasionado inconvenientes al momento de efectuar el pago, pues la facturación se da de manera independiente para cada servicio.

Que al momento de solicitar el código de pago por vía telefónica no se le brinda claridad en la información, de manera que se genera un retraso en el pago por motivos ajenos a su voluntad, poniendo en riesgo su calidad de cliente.

Que se dirigió al Centro de Servicios Claro ubicado en Centro Mayor, pero la asesora no le brindó ninguna solución, ni realizó ninguna acción para solucionar el mal servicio.

Que habló con el Gerente Supervisor de esa oficina, quien le informó que para solucionar el inconveniente la señora ALIRIA BALLESTEROS debía acercarse directamente.

Que la señora ALIRIA BALLESTEROS es un adulto mayor, y permanece en su vivienda para evitar complicaciones de salud ante la contingencia actual; no obstante, se vio obligada a acercarse al punto de atención, en donde le informaron que la responsable de hacer la corrección es la accionante.

Con fundamento en lo anterior solicita ordenar a la accionada: brindar una solución a la facturación, hacer el traslado definitivo de las cuentas a su nombre, hacer el reconocimiento de sus malas prácticas al demorar la atención y obstaculizar los procesos de pago oportuno, y brindar información clara sobre el estado de pago del equipo financiado.

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

### **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**

La accionada allegó contestación el 05 de marzo de 2021, en la que manifiesta que la acción de tutela es improcedente porque la accionante cuenta con otro medio ordinario adecuado y efectivo para la protección de sus derechos como consumidora, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

Que la accionante radicó una petición el 17 de febrero de 2021 con radicado CUN 826689930, la cual fue respondida en debida forma.

Que sin perjuicio de lo anterior, COMCEL S.A. decidió acceder a las pretensiones, informando de ello a la actora mediante comunicación GRC-2021 del 04 de marzo de 2021.

Que el presente asunto no tiene trascendencia iusfundamental, pues no se evidencia la vulneración o riesgo de violación de ningún derecho fundamental, por lo que la tutela se torna improcedente. Por lo anterior, solicita negar la acción de amparo.

## CONSIDERACIONES

### PROBLEMA JURÍDICO

Con fundamento en los antecedentes expuestos, el Despacho se plantea el siguiente problema jurídico: ¿Es procedente la acción de tutela para ordenar a la empresa **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.** brindar una solución a la facturación de los servicios adquiridos por la señora **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS**, hacer el traslado definitivo de las cuentas a su nombre, y brindarle información clara sobre el estado de pago de un equipo financiado?

### MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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 éstos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

### LA DEFENSA DE DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE AFECTADOS COMO PRESUPUESTO DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

De acuerdo a lo consagrado en el artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, el mecanismo de amparo constitucional tiene como propósito la defensa inmediata de derechos fundamentales, *“cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto”*<sup>1</sup>.

En desarrollo de lo anterior, en la sentencia T-903 de 2014, la Corte Constitucional estableció que la acción de tutela resulta improcedente: (i) cuando no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales; o (ii) cuando la acción u omisión que atenta contra las mismas no sea actual o existente, por ejemplo, porque haya cesado o se haya consumado, y por tanto el amparo carezca de objeto.

---

<sup>1</sup> Artículo 1º del Decreto 2591 de 1991.

En lo concerniente al primer supuesto, en reiteradas ocasiones<sup>2</sup> la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales.

Conforme a ello, la jurisprudencia constitucional ha establecido que la acción de tutela es un mecanismo procesal preferente, informal, sumario y expedito que pretende el amparo de los derechos fundamentales de una persona que se ven vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o particular. Sin embargo, para que la solicitud de amparo proceda, se requiere el cumplimiento de unos requisitos o presupuestos mínimos, a saber, (i) legitimación por activa; (ii) legitimación por pasiva; (iii) **trascendencia iusfundamental del asunto**; (iv) agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad); y (v) la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez)<sup>3</sup>.

Y, particularmente, frente a la necesidad de que el asunto comporte una relevancia *iusfundamental*, ha indicado la Corte que se cumple con dicho presupuesto cuando se demuestra que el caso bajo estudio involucra algún debate jurídico que gira en torno al contenido, alcance y goce de cualquier derecho fundamental<sup>4</sup>.

De esta manera, se ha entendido que **la acción de tutela es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica o contractual que no tengan trascendencia iusfundamental**, *“pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico”*<sup>5</sup>, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.

En línea con lo anterior, la sentencia T-606 de 2000 consideró lo siguiente:

*“Constituye regla general en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho (...), cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución.*

<sup>2</sup> Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011 y T-650 de 2011.

<sup>3</sup> Sentencias T-291 de 2016, T-010 de 2017, entre otras.

<sup>4</sup> Sentencia SU-617 de 2014.

<sup>5</sup> Sentencia T-499 de 2011.

*A lo anterior debe añadirse que uno de los presupuestos de procedibilidad de la acción de tutela lo constituye, precisamente, la amenaza o vulneración de derechos fundamentales de las personas, cuyos efectos pretenden contrarrestarse con las respectivas órdenes de inmediato cumplimiento proferidas por los jueces de tutela, en razón a la primacía de los mismos (...)."*

En consecuencia, los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.

En la misma línea, la sentencia T-150 de 2016 precisó que, de antaño, la jurisprudencia ha considerado que la acción de tutela es improcedente para debatir asuntos de naturaleza contractual que carezcan de inmediata relevancia iusfundamental, toda vez que, *"acudir a la tutela para solucionar controversias ajenas a los derechos fundamentales configura una tergiversación de la naturaleza de la acción que puede llegar a deslegitimarla para perjuicio de aquellas personas que verdaderamente necesitan de protección a través de este mecanismo"*.

En tal sentido, sostuvo que, en principio, el reconocimiento y protección de derechos cuya fuente no provenga de la Constitución sino de la ley o de un contrato, no son del resorte de la jurisdicción constitucional sino de la legal, salvo que el no reconocimiento de la garantía de rango legal y/o contractual vulnere o amenace un derecho de carácter fundamental, evento en cual se habilita la intervención del juez de tutela así sea de manera transitoria.

Así pues, concluyó que dicho presupuesto de procedibilidad de la acción de tutela se aplica a los conflictos derivados de la celebración, ejecución o terminación de los contratos en general, toda vez que los mismos forman parte de la competencia otorgada al juez del respectivo contrato, resultando ajeno a la de los jueces de tutela en razón a la naturaleza del conflicto, pues el mismo es de orden legal y no constitucional.

### **CASO CONCRETO**

La señora **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS** interpone acción de tutela en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, a efectos de que ésta le brinde una solución en la facturación del servicio hogar y el televisor que fue adquirido con CLARO, haga el traslado definitivo de ambas cuentas a su nombre, y le brinde información clara sobre el estado de pago del equipo de televisión financiado. Ello por cuanto, según adujo, la falta de

claridad en la información por parte de la accionada genera un retraso en el pago por motivos ajenos a su voluntad, poniendo en riesgo su calidad de cliente.

De acuerdo con los hechos y pretensiones del libelo tutelar, de entrada advierte el Despacho, que la acción de tutela fue impetrada por una controversia contractual surgida entre las partes; conflicto cuyo análisis no puede ser adelantado por la vía constitucional, a menos que en el mismo se evidencie la vulneración o amenaza de alguna garantía de orden iusfundamental, tal como se expuso en el marco normativo de esta providencia.

Pues bien, revisadas las diligencias, y atendiendo a las particularidades del caso bajo estudio, no se vislumbra que el debate jurídico contractual conlleve la afectación de derechos fundamentales de los cuales sea titular la accionante, siendo este el insumo principal para que el juez de tutela pueda actuar y pronunciarse en aras de su salvaguarda o restablecimiento.

De esta manera, siguiendo los lineamientos jurisprudenciales de la Corte Constitucional, al no evidenciarse la trascendencia iusfundamental, el amparo invocado se torna improcedente para ventilar las pretensiones elevadas por la actora, ya que para contiendas como la expuesta en este asunto, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional<sup>6</sup>.

Ahora bien, dentro de sus solicitudes, la señora **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS** pretende que esta Sede Judicial ordene a la accionada i) brindar una solución en la facturación del servicio hogar y el televisor que fue adquirido con CLARO y ii) brindar información clara sobre el estado de pago del equipo de televisión financiado; no obstante, debe decirse que en los hechos del escrito tutelar no se indica que la accionante haya elevado petición a **COMCEL S.A.** en tal sentido, y de las pruebas que fueron aportadas, no se vislumbra tampoco que previo a la interposición de la acción de tutela la actora hubiese requerido a la accionada para que le brindara dicha información.

En efecto, según lo informa la accionada **COMCEL S.A.**, la accionante únicamente elevó un derecho de petición el día 17 de enero de 2021 bajo radicado CUN 826689930, solicitando información acerca de la referencia para realizar el pago del equipo de tecnología; petición que fue contestada mediante consecutivo No. RVA 10000- 4172812 enviado al email [angieescobar99@hotmail.com](mailto:angieescobar99@hotmail.com) mismo que fue aportado por la actora como prueba documental, con lo que se evidencia que la respuesta es de su conocimiento.

---

<sup>6</sup> Sentencia T-499 de 2011.

No obstante, se itera, no obra prueba alguna de que la señora **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS** hubiese elevado solicitud sobre el estado de pago del equipo, ni hubiese requerido se solucionara algún problema en relación con la facturación de los servicios adquiridos, por lo que dichas pretensiones no están llamadas a prosperar, pues no puede por esta especial vía ordenarse a la accionada brindar respuesta frente a solicitudes que desconoce porque no le han sido presentadas de manera previa a la invocación del amparo.

De otro lado, frente a la petición de la accionante de ordenar a la accionada hacer el traslado definitivo de la cuenta del servicio hogar y la financiación del televisor a su nombre, es importante destacar que, si bien quedó establecida la improcedencia de dicha solicitud por cuanto es una controversia de estirpe contractual que no implica la afectación o amenaza de derechos fundamentales, lo cierto es que, en su contestación, **COMCEL S.A.** informó que *motu proprio* decidió acceder a las peticiones, en el sentido de proceder con la cesión de crédito de la obligación correspondiente a la financiación del equipo de tecnología CMB TV 50NU7100 50" 4K+BA, el cual se encontraba a nombre de la señora **ALIRIA BALLESTEROS**, dejando dicha obligación a nombre de la señora **ANGIE ESCOBAR BALLESTEROS**, advirtiendo que dicho trámite se procesa en un término de 8 días hábiles.

La anterior circunstancia igualmente evidencia la ausencia de afectación de las garantías fundamentales de la parte actora y, además, agota el objeto con el cual la accionante invocó el amparo constitucional.

En consecuencia, concluye el Despacho, que la presente acción de tutela es improcedente por no comportar el asunto una relevancia *iusfundamental* que habilite la intervención del juez constitucional para ventilar la controversia surgida entre las partes.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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 IMPROCEDENTE** la acción de tutela de **ANGIE JULIETTE ESCOBAR BALLESTEROS** en contra de **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A.**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, la impugnación deberá ser remitida al email: [j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES  
JUEZ