



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.  
Cundinamarca

Bogotá, D. C., seis (06) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

<b>Referencia:</b>	Acción de tutela
<b>Radicado:</b>	11001-4003-037-2023-00839-00
<b>Accionante:</b>	MÓNICA GISSED PARRA YARA
<b>Accionado:</b>	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.
<b>Providencia:</b>	Sentencia de tutela de primera instancia.

Conforme con el Decreto 2591 de 1991 y, en el término del artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, este Despacho decide la acción de tutela instaurada por Mónica Gissed Parra Yara en contra de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.

## I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- El 23 de abril de 2023 presentó un derecho de petición ante la accionada.
- La accionada no ha respondido de fondo la petición.

## II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce el promotor de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. Solicita la tutela de su derecho y que, en consecuencia, se ordene a la accionada responder de fondo la petición del 23 de abril de 2023.

## III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 24 de agosto de 2023, disponiendo notificar a la accionada a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. y vinculando de oficio a LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)- DELEGATURA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES, DATACRÉDITO EXPERIAN, CIFIN TRANSUNION Y PROCRÉDITO con el objeto de que estas entidades pronunciaran sobre la tutela.

En esta providencia el juzgado también dispuso: *“Por SECRETARÍA REQUIÉRASE a la accionante por el medio más expedito posible para que en el término de un (01) día, se sirva remitir al juzgado vía correo electrónico copia del comprobante de haber radicado ante la accionada la petición objeto de la tutela el 23 de abril de 2023”.*

## IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.  
Cundinamarca

La respuesta emitida por la entidad accionada y vinculadas reposan en el expediente digital.

## V. CONSIDERACIONES

### 1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

### 2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se ha vulnerado el derecho de petición de la accionante por parte de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A.?

Según las pruebas que obran en el expediente, no se ha vulnerado el derecho de petición de Mónica Gissed Parra Yara porque la accionada acreditó con la contestación a la tutela que, desde antes de la interposición de la tutela, el 14 de agosto de 2023 respondió la petición de fondo y de manera favorable a la accionante.

### 3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición (art. 23 C.P.), la Corte Constitucional ha señalado:

- “(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- (ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- (iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- (iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- (v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- (vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- (vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*
- (viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- (ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.  
Cundinamarca

- (x) *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;*  
(xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”<sup>1</sup>.*

#### 4. Caso concreto

Mónica Gissed Parra Yara promovió acción de tutela para que se proteja su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada responder la petición radicada el 23 de abril de 2023.

La accionada contestó la acción de tutela e indicó que el 14 de agosto de 2023 respondió de fondo la petición de la accionante acogiendo de manera favorable lo pretendido. La respuesta fue notificada en la misma fecha al correo electrónico dispuesto para tal efecto: [monicagissedp@gmail.com](mailto:monicagissedp@gmail.com) consecutivos N°30 y 43 (alcance).

De la revisión al expediente se advierte lo siguiente:

- (i) El 23 de abril de 2023 la accionante presentó petición ante la accionada.
- (ii) En la petición se indicó: “[e]l suscrito Mónica Gissed Parra Yara identificado con la cedula de ciudadanía No.1110537772 titular y/ usuario del número obligación No. 1.09382722 donde actualmente me encuentro reportado por COMUNICACIÓN CELULAR SAS COMCEL SAS donde nunca firmado ningún contrato físico como biometría o contrato grabado donde me encuentro perjudicado en centrales de riesgo TRASUNION (antigua cifin) Y DATACREDITO EXPERIAN con la empresa COMUNICACIÓN CELULAR SAS COMCEL SAS. A efecto de sustentar la solicitud efectuada me permito acompañar copia de la cedula de ciudadanía del suscrito titular”.
- (iii) El despacho evidencia que no hay una solicitud puntual o clara contenida la solicitud elevada. Tampoco hay soporte de haber sido radicada ante la accionada, a pesar del requerimiento que efectuó el juzgado en el auto admisorio.
- (iv) Sin embargo, de la contestación allegada por la accionada se evidencia que reconoce que sí se radicó esta petición el 23 de abril de 2023. Y aunado a ello, la accionada informó y acreditó que el 14 de agosto de 2023 otorgó y notificó una respuesta favorable a la accionante en los siguientes términos: “que se procedieron a realizar las revisiones y validaciones correspondientes, concluyendo que el servicio contratado fue adquirido el 17 de noviembre 2015 bajo el número de obligación 1.09382722 y que presenta un saldo pendiente por el valor de \$1,791,136.34. Sin embargo, al realizar las verificaciones correspondientes sobre el equipo se evidencia la inconsistencia en la adquisición del equipo SMG GS6ED+32 GB 928, por lo tanto, se

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
**JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**  
Cundinamarca

procede a realizar la eliminación del crédito y el ajuste por los cargos generados por el valor total de \$1,791,136.34. Por lo anterior, presentamos nuestras más sinceras excusas por los inconvenientes ocasionados debido a la situación expuesta en su comunicación y agradecemos sus comentarios, los cuales nos ayudan a impartir medidas de mejoramiento con el fin de evitar que estas situaciones se repitan, esperando atenderle siempre con la calidad y excelencia que usted se merece Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador y al no estar de acuerdo es necesario que acuda directamente a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SIC. Con respecto, al reporte en centrales de riesgo, le informamos que una vez aplicado la eliminación del crédito y el ajuste por el saldo, se procederá a realizar el escalamiento para la actualización en centrales de riesgo. Señor usuario, le informamos que estos escenarios se regulan por la Ley 1266 de 2008, por consiguiente una vez surtido el reclamo ante el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede acudir directamente a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la SIC. Contra la presente decisión no proceden recursos de ley, toda vez que su inconformidad no hace referencia a temas de negativa a celebrar el contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación del servicio, lo anterior de conformidad con lo definido en el artículo 2.1.24.5 de la resolución CRC 5111 de 2017” (consecutivo N°23) Resaltado propio.

- (v) Cifin- Tranunión respondió que “según la consulta al historial de crédito de MÓNICA GISSED PARRA YARA con C.C No. 1.110.537.772 (accionante), revisada el día 25 de agosto de 2023 respecto de la información reportada por la Entidad COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO SOLUCIONES), como Fuente de información se encuentra lo siguiente: Obligación No. 382722 con CLARO SOLUCIONES MÓVILES, figura en MORA, con vector numérico de comportamiento 12, es decir, más de 360 días de mora, al corte de 31/07/2023”. Esto es, la obligación a la que se hace referencia en la petición no se encuentra reportada en las fuentes de información.

En este punto, no se advierte vulneración al derecho fundamental de petición o del habeas data de Mónica Gissed Parra Yara en la medida que la accionada, desde antes de la interposición de la acción constitucional contestó de fondo la petición de Mónica Gissed Parra Yara y así fue acreditado en el expediente. Además, no está acreditado en el expediente que, en la actualidad, la información relacionada con la obligación 109382722 se encuentre reportada en las centrales de riesgo.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura  
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL  
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.  
Cundinamarca

## FALLA

**PRIMERO: NEGAR** la presente acción de tutela instaurada por **MÓNICA GISSED PARRA YARA** contra **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** conformidad a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

**TERCERO:** En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión (inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991).

**CUARTO:** Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional *-excluida de revisión-*, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ**  
Juez

Firmado Por:

Eliana Margarita Canchano Velásquez

Juez

Juzgado Municipal

Civil 037

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: **e733658e869429ce489e09092c1613c79bb2d877e5044846dc81126a09000f9d**

Documento generado en 06/09/2023 03:25:04 PM

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