



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D. C., tres (3) de junio de dos mil veinte (2020)

SENTENCIA.

REF. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 4003 005 2020 00257 00

ACCIONANTE: CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMÍREZ

ACCIONADA: CLARO S.A

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- HECHOS:

Indicó la accionante que, en el mes de agosto de 2019, contrató con la accionada los servicios de *INTERNET de 200 megas* en la dirección calle 52B No.3C-20 Chapinero alto.

Agrega que, en febrero del año en curso luego de varias visitas los técnicos de Claro aseguraron que el servicio que se estaba prestando “*era el correcto*” y que “*los megas que teníamos asignados eran 100*”, por lo que le recomendaron a la actora “*aumentar las megas para poder disfrutar el servicio sin inconvenientes*”.

Sostiene que, vía telefónica corroboró con la accionada que el servicio contratado era de “*200 megas*” y que “*la facturación se estaba causando por el valor correspondiente a las 200 megas*”.

Finalmente, señala que 20 de marzo de 2020, envió derecho de petición a la accionada a través de correo electrónico, solicitando la devolución del dinero causado por los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019, y los meses de enero y febrero del 2020, debido a la errónea facturación que se realizó, sin embargo, a la fecha no ha obtenido respuesta.

2. LA PETICIÓN

Solicita se ampare su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a CLARO S.A. “*que responda de manera clara, precisa, rápida y de fondo el derecho de petición radicado y enviado el día 20 de marzo hogaño*”.

II. SÍNTESIS PROCESAL:

Recibida la acción de tutela, se admitió por auto de fecha 20 de mayo de 2020, y de ella se corrió traslado a la accionada y a la vinculada.

Dentro del término de legal conferido, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** indicó que, la actora el 18 de mayo del año 2020, presentó dos “*denuncias por los mismos hechos*”; que como protectora de los derechos de los usuarios procedió a la asignación del caso a un profesional de la Dirección con el fin de determinar si existe viabilidad de proceder con la apertura de una investigación administrativa en contra del proveedor, hecho que se puso en conocimiento de la accionante. Conforme a lo anterior, solicitó su desvinculación.

Por su parte **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, en calidad de sociedad absorbente de TELMEX COLOMBIA S.A, manifestó que, el 21 de mayo de 2020, emitió respuesta a la petición presentada por la actora el 20 de marzo, en la cual solicitó información respecto a la devolución de dinero causado por los meses de septiembre a diciembre de 2019, razón por la cual solicitó se deniegue la presente acción constitucional por hecho superado.

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no, el derecho fundamental de petición a la accionante de acuerdo a los hechos materia de tutela.

III. CONSIDERACIONES:

1.- LA ACCION DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

2.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, “*ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la*

persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.” (Cfr. Sentencia T-372/95).

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido. Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones. Al respecto se pueden consultar, entre muchas otras, las sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

3.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

(...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(....)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

4. El Decreto Legislativo 491 del **28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso “*Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones **que se encuentren en curso** o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro **de los treinta (30) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción..”.*

5. En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

IV. CASO CONCRETO

Con base en la documental aportada a la presente acción constitucional, se tiene que la promotora presentó el **20 de marzo de 2020**, un derecho de petición a la accionada en donde le solicitó “...un reconocimiento de los valores que se pagaron de más cuando el servicio no estaba prestando correctamente, puesto que estaban brindando menos de lo que estaba

contratada y sin contar todos los perjuicios causados por la falta de servicio”.

Ahora bien, de la respuesta que allegó la entidad accionada, se advierte que la misma procedió a dar contestación a la petición elevada por la accionante el **22 de mayo de 2020**, en los siguientes términos: *“En cuanto a los ajustes requerimos por el usuario, no es posible aplicar estos, ya que las fallas en su mayoría son atribuidas al usuario, adicionalmente, el aumento en la velocidad de internet Claro la realizó por proceso de fidelización y no por solicitud del suscriptor, además de esto generamos la reducción en el recurrente mensual del usuario, por tanto el usuario no se vio afectado económicamente, ya que estaba recibiendo mayor capacidad o velocidad en el servicio de internet por menor precio.*

Por tanto si cuenta con un reporte técnico, donde se evidencie que las fallas son atribuidas a nuestra compañía, es necesario que no las envíe, con el ánimo de generar la revisión y de ser necesario se aplicaría los ajustes correspondientes.”; respuesta en donde se resolvió de fondo el cuestionamiento formulado por la promotora.

De igual manera, se advierte que dicha respuesta fue remitida a la dirección electrónica alexandra_acero@hotmail.com, misma de donde remitió la accionante su petición.

Así las cosas, si bien la respuesta no resultó oportuna, es necesario colegir, que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción, puesto que las circunstancias que originaron la transgresión al derecho fundamental aludido ya desaparecieron.

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.

En el asunto bajo examen, dichos requisitos se cumplen, pues el Despacho pudo constatar que durante el trámite de la acción de tutela cesó la conducta que dio origen al presente amparo constitucional, si se considera que la accionada durante el trámite constitucional dio contestación al derecho de petición formulado por la promotora.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

V. DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo solicitado por **CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMÍREZ**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de ésta sentencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE a las partes esta sentencia por el medio más expedito, haciéndoles saber que contra la misma procede impugnación dentro de los tres días siguientes a su notificación. Déjese constancia

TERCERO: Si el presente fallo no fuere impugnado, dentro de los términos de ley, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual **REVISIÓN**.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,


JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO
JUEZ