

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO
BOGOTÁ-CUNDINAMARCA**

ACCION DE TUTELA No. 110013105029202100448-00

ACCIONANTE: MONICA ALEXANDRA RIVERA VELASCO
C.C. N. 1.019.011.732

ACCIONADA: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

FECHA: BOGOTA, OCHO (08) DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTIUNO (2021).

ANTECEDENTES

La señora MONICA ALEXANDRA RIVERA VELASCO identificada con cedula de ciudadanía No. 1.019.011.732 quien actúa en nombre propio, formuló Acción de Tutela contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por considerar que dicha entidad ha vulnerado su derecho fundamental de petición basándose en los siguientes:

HECHOS

- Manifiesta que radico ante la Superintendencia de Industria y Comercio dos solicitudes la primera en contra de Movistar desde el 26 abril del 2021, donde indica que se realizaron una suplantación de identidad.
- La segunda en contra de la Compañía CLADD SAS, desde el 14 de abril de 2021 por medio de la cual solicita la devolución de un pago.
- Que a la fecha no ha recibido respuesta de las peticiones.

TRAMITE

Admitida la presente acción de tutela, se dispuso notificar y correrle traslado a la accionada y se dispuso vincular a Movistar y a Cladd SAS, con el fin que ejercieran su derecho a la defensa, solicitándole, informara sobre la presunta vulneración de los derechos invocados por la accionante.

CONTESTACIONES

La accionada SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO a través del Coordinador del Grupo de Gestión Judicial Doctor Luis Carlos Beltrán, señala que:

- El 26 de abril de 2021 la accionante radico denuncia por una presunta vulneración de su derecho al habeas data financiero en contra de Movistar.
- Que se le dio conocimiento de la denuncia a la Delegatura para asuntos jurisdiccionales de la SIC, la cual al percatarse de dicho asunto no era de su competencia procedió a trasladar el expediente a la delegatura para la protección de datos personales el 27 de mayo de 2021.
- Que como consecuencia de lo anterior, esa dirección solicito explicaciones a la fuente, es decir a la sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, y requirió a los operadores de información Experian Colombia S.A., (datacredito) y Cifin S.A.S, para que informen respecto de los hechos materia de la reclamación.
- Que se encuentran a la espera de la respuesta por parte de las mencionadas sociedades al requerimiento con el fin de contar con los elementos de juicio pertinentes para adoptar una decisión de fondo dentro del caso.
- Señala que las denuncias que presentan los usuarios y que eventualmente llegaren a constituir una investigación administrativa permiten al estado ejercer la facultad sancionatoria con una caducidad de tres años, desde la ocurrencia de los hechos según lo establece la ley 1437 de 2011.
- Refiere que suponer que cada denuncia impetrada contra algún particular sujeto a un régimen de inspección, control y vigilancia debe ser resuelta en 15 días hábiles, desdibuja la naturaleza de la facultad sancionatoria endilgada a la administración pública.
- Indica que debe agotar antes de cualquier pronunciamiento un procedimiento que permita salvaguardar el derecho al debido proceso y defensa de las partes, sin embargo debe ejercer dichas funciones dentro del término señalado por la norma indicada.
- Que en relación con el expediente N. 2021-157466 en contra de CLADD SASA se le dio inicio mediante la formulación de la demanda el 14 de abril de 2021, y corresponde a un proceso jurisdiccional de naturaleza civil, en concreto acciones de protección al consumidor, que se tramita de conformidad con lo dispuesto en el actual estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes. Actuaciones adelantadas:
 - a. El 14 de abril de 2021 la accionante radico demanda de protección al consumidor.
 - b. Mediante auto N. 51289 del 28 de abril de 2021, notificado en debida forma mediante estado N. 074 del 29 de abril de 2021, se admitió la demanda dándole el trámite de un proceso verbal sumario.
 - c. Mediante notificación por aviso remitida el 29 de abril de 2021, se notificó el admisorio a la pasiva en los términos del numeral 7 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
 - d. El 14 de mayo de 2021 la accionada dio contestación a la demanda y propuso excepciones de mérito.

- e. Mediante memorial del 20 de mayo de 2021 la accionante describió el traslado de la contestación de la demanda y se pronunció respecto a las excepciones de mérito propuestas por la pasiva.
 - f. Que está a la espera de la fijación de la audiencia de que trata el artículo 392 del C.G.P.
-
- Señala que en diversas oportunidades esa delegatura ha llevado a cabo las etapas procesales con estricto apego a la normatividad procesal, al punto de haberse agotado la etapa de calificación con la emisión de la providencia emisaria.
 - Concluye que no ha vulnerado derechos fundamentales al tiempo que la acción de tutela no puede utilizarse como medio para violentar la norma procesal y las garantías procesales de los extremos litigiosos, ya que, es deber del juez garantizar los derechos de estos a como de lugar. Que en ningún momento le impidió acceso al proceso jurisdiccional a la tutelante no cometió omisiones que le generaron perjuicios, así como tampoco se evidencia vulneración al debido proceso, puesto que el trámite surtido ha cumplido con rigor el procedimiento establecido para la acción de protección al consumidor.
 - Señala que la accionante cuenta con el mecanismo judicial de la acción de protección al consumidor para hacer valer sus derechos como consumidor y buscar la resolución de un conflicto particular en la materia.
 - Indica que debe desestimarse la acción de tutela bajo estudio por no haberse dado al agotamiento y culminación del proceso judicial del acción de protección al consumidor que se surte en la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la SIC, así como tampoco se probó la existencia de un perjuicio irremediable de tal magnitud que facultara la interposición del amparo como mecanismo de protección transitorio.

La entidad vincula CLADD SAS por intermedio del Doctor John Freddy Pérez Rojas, refiere que no encuentra el objeto problema jurídico a desatar por parte de la convocada que representa. Que la accionante elevó petición el 10 de abril de 2021, la cual fue contestada el 13 de mayo de 2021, y notificada en debida forma a la dirección electrónica autorizada para tales fines por la accionante mrriveravelasco@gmail.com. Así mismo indica que instaura un proceso administrativo ante la SIC, el cual se encuentra en trámite, sin que a la fecha concurran nulidades procesales que afecten su trámite y decisión, anota que las decisiones tomadas dentro del proceso han sido notificadas en debida forma a las partes.

Por otro COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P BIC -MOVISTAR a través de apoderado judicial doctor Andrés Trujillo Maza comunica que con ocasión a la acción de tutela, su presentada verifico el sistema de gestión de peticiones, quejas y reclamos, se encontró que la accionante no adelantó reclamación previa en ejercicio de su derecho habeas data, con lo cual no se ha agotado debidamente el requisito de procedibilidad de la presente acción constitucional.

Señala que en asunto bajo examen, no se evidencia amenaza o vulneración al derecho fundamental invocado por la accionante, en razón que no se radico petición, queja o reclamo, por lo que solicita negar por improcedente la presente acción constitucional.

Para resolver se hacen las siguientes,

CONSIDERACIONES:

La Constitución Política de Colombia en su art. 86 consagra la acción de tutela como un mecanismo *sui generis* para que todo ciudadano acuda cuando considere que se le han vulnerado derechos constitucionales fundamentales o que estos estén siendo amenazados o vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o por particulares en los casos determinados por la ley. Se trata entonces de un procedimiento preferente, sumario, específico y directo que solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, pero excepcionalmente se autorizará como mecanismo transitorio si existe de por medio un perjuicio irremediable.

En ese orden de ideas y revisado el fundamento fáctico de la acción, se observa que la señora MONICA ALEXANDRA RIVERA VELASCO, pretende que le sea amparado el derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a la accionada dar respuesta de fondo a las peticiones presentadas los días 14 y 26 de abril de 2021, por medio de las cuales solicito devolución de un pago y de suplantación de identidad.

Para resolver la cuestión planteada se procederá a analizar la regulación legal y jurisprudencial del derecho de petición, para el caso en concreto.

Al respecto, el artículo 23 de la Constitución Nacional faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, como función principal obtener una pronta respuesta, pero la H. Corte Constitucional dando alcance al derecho de petición reitera que no es suficiente la pronta resolución por parte de las autoridades y aunque la respuesta no implique aceptación, existe correlativamente la obligación por parte de estas que la petición sea resuelta de fondo y de una manera clara, precisa, efectiva y congruente, la cual debe ser puesta en conocimiento del peticionario. En efecto la Sentencia T-487 de 2017 puntualizo:

“... El derecho de petición está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación: 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver

de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario...”

Sobre el particular, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, en su artículo 13, consagra:

“... Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación...”

Con relación a los términos para resolver las peticiones la referida ley estipula:

“... Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes...”

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo...”

Al respecto en sentencia T-215 A del 28 de marzo de 2011 indico:

“(…)

2.2. El derecho de petición ante las autoridades judiciales.

Ahora bien, en lo que respecta al derecho de petición ante las autoridades judiciales, la Corte ha precisado^[24] sus alcances al manifestar que si bien es cierto que el derecho de petición puede ejercerse ante los jueces y en consecuencia éstos se encuentran en la obligación de tramitar y responder las solicitudes que se les presenten, también lo es que “el juez o magistrado que conduce un proceso judicial está sometido -como también las partes y los intervinientes- a las reglas del mismo, fijadas por la ley, lo que significa que las disposiciones legales contempladas para las actuaciones administrativas no son necesariamente las mismas que debe observar el juez cuando le son presentadas peticiones relativas a puntos que habrán de ser resueltos en su oportunidad procesal y con arreglo a las normas propias de cada juicio (artículo 29 C.P.).”^[25]

En este sentido, la Corte señaló que debe hacerse una distinción entre los actos de carácter jurisdiccional y los administrativos, para lo que expresó: “debe distinguirse con claridad entre aquellos actos de carácter estrictamente judicial y los administrativos que pueda tener a su cargo el juez. Respecto de estos últimos son aplicables las normas que rigen la actividad de la administración pública, es decir, en la materia bajo análisis, las establecidas en el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984).”^[26]

En ese orden de ideas, la Corporación ha establecido que el trámite de las peticiones ante las autoridades judiciales son de dos tipos, las de asuntos administrativos cuyo trámite debe darse en los términos del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución y el Código Contencioso Administrativo, dentro de las cuales se pueden mencionar la solicitud de copias; y las de carácter judicial o jurisdiccional, que deben tramitarse de conformidad con los procedimientos propios de cada juicio, por lo que la omisión del funcionario judicial en resolver las peticiones formuladas en relación con los asuntos administrativos constituirán una vulneración al derecho de petición, en tanto que la omisión de atender las solicitudes propias de la actividad jurisdiccional, configuran una violación del debido proceso^[27] y del derecho al acceso de la administración de justicia,^[28] en la medida en que dicha conducta, al desconocer los términos de ley sin motivo probado y razonable, implica una dilación injustificada^[29] dentro del proceso judicial, la cual está proscrita por el ordenamiento constitucional (C.P., Arts. 29 y 229).

Ahora bien, en cuanto al cumplimiento de los términos dados por el Código de Procedimiento Civil para dictar providencias judiciales, establece en su artículo 124, modificado por el artículo 16, de la Ley 794 de 2003, “Los jueces deberán dictar los autos de sustanciación en el término de tres (3) días, los interlocutorios en el de diez (10) días y las sentencias en el de cuarenta (40) días, contados desde que el expediente pase al despacho para tal fin.”

CASO EN CONCRETO

En el caso bajo estudio la señora Mónica Alexandra Rivera busca se tutele su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerando por la Superintendencia de Industria y Comercio, al no obtener respuesta a las solicitudes expuestas como consumidor:

- a. Contra la compañía Movistar el 26 de abril de 2021, donde realizaron una suplantación de identidad.
- b. Contra la Compañía Cladd SAS el 14 de abril de 2021 buscando la devolución de un pago.

Por su parte, la accionada afirmo que no se han vulnerado el derecho invocado por la tutelante, como quiera que la entidad una vez reviso las peticiones dio conocimiento de la denuncia a la delegatura para Asuntos jurisdiccionales de la entidad, una vez que se percató que no era de su competencia la traslado a la Delegatura de datos Personales y en segundo lugar determino que era una acción de protección al consumidor, procediendo a darle trámite que establece la Ley 1480 de 2011 y el C.G.P.

Así mismo indica que la Ley 1480 de 2011, fue explicita en el sentido de especificar con claridad el tipo de competencia concedida a la SIC para la protección al consumidor:



*“... **ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES.** Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:*

- 1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley [472](#) de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.*
- 2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.*
- 3. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo [18](#) de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.*

PARÁGRAFO. *La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley [472](#) de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.*

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley...”

Así las cosas, aunque la actividad propia de la SIC es el ejercicio de facultades administrativas, el legislador decidió investirlo de funciones jurisdiccionales para conocer y tramitar la acción de protección al consumidor encaminado a obtener la efectividad de la garantía por un bien o servicio, para efectos de dar una mayor agilidad a ese tipo de procesos.

Señala que no puede iniciar una investigación sin determinar con entera claridad la naturaleza de la función que ejerce y mucho menos confundir las dos atribuciones de manera tal que aprovechando una misma investigación emita pronunciamiento que contenga decisiones de tipo administrativo, como serian multas, y de tipo jurisdiccional.

Ahora bien, teniendo en cuenta que los derechos de petición la accionante los elevo ante una **autoridad investida de jurisdicción**, es necesario establecer el trámite que se les deben dar, por lo que, de conformidad con las pruebas obrantes en el plenario se tiene que:

1. La señora Mónica Alexandra Rivera, el 14 de abril de 2021 formulo ante la SIC petición-queja en contra de CLADD SAS, concerniente a la devolución de un dinero.
2. La SIC radico la petición- queja como **demanda y bajo el radicado N. 2021-157466** asignada a la Delegatura de Asuntos jurisdiccionales. Para que en virtud de las facultades jurisdiccionales otorgadas por la ley 1480 de 2011 y el C.G.P., procediera a realizar un examen formal de la reclamación a fin de verificar si la misma reunía los requisitos de una demanda en los términos del artículo 82 y siguientes del C.G.P.
3. Que al efectuar la revisión la demanda fue admitida mediante auto N. 51289 del 28 de abril de 2021, dándole trámite de un proceso verbal sumario.
4. Que se notificó el auto admisorio en los términos del numeral 7 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 mediante aviso de notificación el 29 de abril de 2021 según certificado N. E45186216-S expedido por la empresa 4-72.
5. Que el 14 de mayo de 2021 la demandada contesto y propuso excepciones de mérito.
6. Mediante memorial la accionante el 20 de mayo de 2021 describió el traslado y se pronunció de las excepciones de mérito propuestas por la pasiva.
7. Que a la fecha se encuentra a la espera de fijar fecha para audiencia de que trata el artículo 392 del C.G.P.

De las anteriores anotaciones se concluye que la petición- queja formulada el 14 de abril de 2021 por la accionante ante la SIC, en contra de la Sociedad CLADD SAS, le fue impartido el tramite establecido en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011, que señala que los procesos que versen sobre la violación a los derechos de los consumidores se tramitaran por el procedimiento verbal sumario.

En el presenta caso no puede hablarse de violación al derecho de petición como quiera que no se trata de un asunto administrativo sino de una de **carácter jurisdiccional**, al cual se le debe dar el tramite señalado para dicho proceso, y si bien es cierto que el escrito elevado por la accionante se hizo como derecho de petición, el fundamento jurídico del mismo no solo es la Ley 1755 de 2011, sino además la Ley 1480 de 2011; la petición-queja de la tutelante no tiene el objeto o naturaleza propio de los derechos de petición, ya que con este no se busca la respuesta por parte de la entidad accionada, por el contrario lo que se pretendía era iniciar un proceso o tramite sancionatorio a Cladd SAS y la adecuación que realiza la SIC a la petición-

queja de la accionante no puede entenderse como un simple formalismo, como quiera que la acción de protección al consumidor resguarda aún más los derechos fundamentales de la accionante.

Así las cosas, considera el despacho que la accionada SIC no vulneró el derecho fundamental de petición de la tutelante, en razón que le dio el trámite señalado en los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, pronunciándose sobre la misma a través del auto N. 51289, es decir que la accionada ya le ha respondido a la accionante la solicitud de protección de derechos del consumidor, que reclama en la pretensión de tutela.

Ahora bien, respecto a la segunda petición:

1. La señora Mónica Alexandra Rivera, el 26 de abril de 2021 formulo ante la SIC petición-queja en contra de la Compañía MOVISTAR, concerniente a la suplantación de identidad.
2. La SIC señala que dio conocimiento de la denuncia a la delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la SIC, la cual al percatarse que dicho asunto no era de su competencia procedió a trasladar el expediente a la Delegatura para la Protección de datos Personales el 27 de mayo de 2021.
3. Que como consecuencia de lo anterior, esa dirección solicito a la Sociedad Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P y requirió a los operadores de información Experian Colombia S.A. y Cifin SAS para que informen respecto de los hechos materia de la reclamación.
4. Que a la fecha se encuentra en espera de la respuesta por parte de las mencionadas sociedades al requerimiento con el fin de contar con los elementos de juicio pertinentes para adoptar una decisión de fondo dentro del caso.
5. Señala que las **denuncias** que presentan los usuarios y que eventualmente llegaren a constituir una investigación administrativa permiten al estado ejercer la facultad sancionatoria con una caducidad de tres años desde la fecha de ocurrencia de los hechos según lo establece la ley 1437 de 2011.
6. Refiere que una denuncia impetrada contra algún particular sujeto a un régimen de inspección, control y vigilancia, debe ser resuelta en 15 días hábiles, desdibuja la naturaleza de la facultad sancionatoria endilgada a la administración pública.

En vista de lo anterior, en el caso en concreto se concluye que la SIC, agoto los trámites correspondientes de su competencia, por lo que no se observa vulneración del derecho fundamental invocado por la accionante, en consecuencia se negara la presente acción constitucional.

Por lo expuesto, el JUZGADO VEINTINUEVE LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ, D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: **NEGAR** el amparo del derecho fundamental de petición instaurado por la señora MONICA ALEXANDRA RIVERA VELASCO identificada con la C.C. N. 1019011732 en contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la sentencia.

SEGUNDO: **NOTIFIQUESE** a las partes de la presente determinación. Contra la presente providencia procede el recurso de IMPUGNACION, el cual debe ser interpuesto dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación.

TERCERO: En caso de no ser impugnada, **REMÍTASE** el expediente a la H. CORTE CONSTITUCIONAL para su eventual revisión.

CÚMPLASE.

La Juez,

NANCY MIREYA QUINTERO ENCISO