



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°
cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2024-00489-00

Bogotá D.C., siete (07) de mayo de dos mil veinticuatro (2024)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **GERMAN GREGORIO PATERNINA FERNANDEZ**

Accionado: **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**

Providencia: **FALLO**

I. ASUNTO POR TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado la acción de tutela que en protección de sus garantías constitucionales presentó en nombre propio, **GERMAN GREGORIO PATERNINA FERNANDEZ**, en contra de **DIRECTV COLOMBIA LTDA** por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Como situación fáctica relevante, en síntesis, el accionante manifestó que el día 14 de noviembre de 2023 envió un derecho de petición a la accionada por una suplantación. Señaló que en diferentes oportunidades ha llamado telefónicamente y se le informa que la respuesta llegara a través de su correo electrónico.

No obstante lo anterior, enfatizó en que pese a que se encuentran vencidos los términos para responder, a la fecha de presentación de esta acción de tutela no había recibido una respuesta de fondo a su solicitud.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente acción constitucional a través de la oficina de reparto, por auto del 22 de abril del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada con el fin de que ejerciera su derecho de defensa. Así mismo se ordenó vincula de oficio por el Despacho a **DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA Y TRANSUNION CIFIN S.A.**

2.- DIRECTV COLOMBIA LTDA., a través de apoderado especial con funciones de Representante legal, en informe visto a (pdf 12) del expediente, manifestó que la petición del 14 de noviembre de 2023 objeto de esta acción de tutela no puede entenderse radicada en debida forma, toda vez que el correo electrónico al que fue dirigida, no hace parte de los canales de atención informados por su representada para la radicación de PQR y tampoco estaban o estuvieron habilitados para la recepción de información desde equipos remotos. Por ende, enfatizó que la petición indicada no fue conocida por DIRECTV y no puede darle el trámite correspondiente, lo que deviene en una clara inexistencia de infracción al derecho fundamental invocado por el actor, pues de suyo es claro que no puede conculcarse una petición que el destinatario desconoce.

Con todo, indicó que una vez conocida la petición a través de la presente acción constitucional, DIRECTV en aras de brindar una oportuna atención a las solicitudes procedió a remitirla al área encargada para su respuesta de fondo dentro del término de ley, enfatizando en que la responsabilidad de una correcta radicación recae en el peticionario y por ende no aplica favorabilidad por error a causa del demandante.

En relación con los canales de atención adecuadamente divulgados por DIRECTV para la atención de PQR, informó que estos se encuentran publicados en la página web www.directv.com.co y de

forma particular en el teléfono: 5185656 (Bogotá) Línea Nacional Gratuita: 018000 917711; Portal MiDIRECTV: <https://www.directv.com.co/midirectv/ingresar> y Formulario de PQR página web: <https://www.directv.com.co/radicar-pqr> (formulario dispuesto para aquellos clientes que no deseen registrarse en “MiDIRECTV” o que no siendo clientes deseen radicar un PQRS).

Agregó que el accionante no hizo un uso adecuado de sus deberes como usuario del sector telecomunicaciones, pretermitiendo poner de presente sus reclamaciones, quejas o recursos en los canales que permiten a su representada una interacción clara, armónica y completa con sus suscriptores.

3.- EXPERIAN COLOMBIA S.A., a través de cuarto suplente del presidente, en informe visto a (pdf 11) del expediente, informó que no es responsable del presunto menoscabo al derecho fundamental de petición de la parte accionante, pues no conoce la solicitud radicada por esta a DIRECTV y, se encuentra fácticamente imposibilitado para brindar una respuesta respecto de una solicitud que versa sobre aspectos propios de una relación contractual de la cual no forma parte.

4.- CIFIN S.A.S. (TransUnion®), a través de apoderada general, en informe visto a (pdf 13) del expediente, refirió que el elemento fundamental para alegar la vulneración del derecho de petición por parte de una persona natural o jurídica, es que haya presentado una solicitud y dentro del término legal no le hayan dado respuesta, es decir, que es requisito sine qua non la existencia previa de una petición radicada, y sin embargo, en el presente caso evidencia de entrada que la solicitud del accionante se presentó ante DIRECTV COLOMBIA LTDA, y por ello CIFIN S.A.S. (TransUnion®), no ha violado derecho alguno.

IV PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica planteada, le corresponde a este Juzgado determinar si la entidad accionada, vulnera o no el derecho fundamental de petición de la sociedad demandante, al no haber dado respuesta a la petición presentada el 14 de noviembre de 2023.

V CONSIDERACIONES

Para efectos de resolver el problema jurídico planteado, el despacho considera pertinente señalar, que de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política la acción de tutela es un mecanismo de defensa judicial mediante el cual *“Toda persona puede reclamar ante los jueces... 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”*.

A su vez el artículo 5 del decreto 2591 de 1991 establece que *“La acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de los derechos constitucionales fundamentales”*. Del mismo modo, hace extensivo dicho mandato a los particulares, en los casos específicamente determinados en la ley.

De las normas citadas en precedencia, se desprende que la procedencia de la acción de tutela está sujeta a que se evidencie la vulneración o amenaza a un derecho fundamental, de tal manera que, quien acuda a esta en procura de obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales que considera conculcados, debe, como cuestión inicial, acreditar, siquiera sumariamente, el hecho vulnerador, es decir, la amenaza o afectación directa del bien jurídico susceptible de amparo.

VI CASO CONCRETO

GERMAN GREGORIO PATERNINA FERNANDEZ acudió a la acción de tutela para que se amparara su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por la accionada, debido a que esta no dio respuesta de fondo a su petición elevada el día 14 de noviembre de 2023, pese a que los términos para contestar se encuentran vencidos.

Ahora bien, es importante analizar en el presente caso, si la entidad reconvenida vulneró el derecho fundamental de petición por lo que prontamente advierte este Juzgado que en el *sub lite*, no habrá de abrirse paso a la protección reclamada, pues, la petición que se aporta como aquella que se impetró vista a (pdf 02) del expediente, fue remitida a la dirección de correo electrónico: serviciocliente@directvla.com.co (pdf 04) dirección ésta que no es la inscrita por la entidad demandada en el registro mercantil para recibir notificaciones.

En línea con lo anterior, de la revisión del registro mercantil de la entidad accionada se puede establecer que la dirección inscrita para recibir comunicaciones corresponde a la dirección electrónica: notificacionesjudiciales@directvla.com.co. como se ve a continuación.

Dirección del domicilio principal: Av Kr 45 (Autonorte) No 103-60
Municipio: Bogotá O.e.
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@directvla.com.co
Teléfono comercial 1: 5185936
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Nótese entonces, que al no remitirse la petición objeto de esta acción a la dirección electrónica dispuesta por la entidad accionada para recibir comunicaciones, no puede establecerse con certeza que se le haya efectivamente requerido a través del derecho de petición.

De otro lado, de la revisión de la página web de la sociedad accionada, <https://www.directv.com.co>, no se evidencia que la dirección de correo electrónico a la que se envió la petición objeto de esta acción de tutela esté publicada para efectos de recibir mensajes de datos. Así mismo, la evidencia que se aportó con el escrito de tutela (pdf 04) como aquella que acredita el envío del mensaje de datos, no contiene acuse de recibido ni ningún otro medio por el cual se pueda constatar el acceso del destinatario al mensaje de datos.

En este orden de ideas, para la querellada no es dable responder la solicitud objeto del presente amparo y, por lo tanto, mal haría esta juez constitucional en ordenar responder una petición de la que no se tiene conocimiento alguno, por lo que no puede asegurarse que al accionante le fue desconocida esta garantía fundamental.

Sobre el particular, la honorable corte constitucional ha referido que

“...se requiere que existan elementos objetivos de los cuales se pueda inferir una amenaza o vulneración cierta de derechos fundamentales, bien sea por una acción o una omisión de las autoridades públicas y, excepcionalmente, de los particulares”¹ (resaltado por el despacho),

Consecuentes con el pronunciamiento citado, dada la carencia de elementos objetivos de los cuales se pueda inferir que el derecho fundamental reclamado haya resultado vulnerado por la omisión de la entidad accionada de responder la petición objeto de este trámite, se negará el amparo demandado por ausencia de vulneración.

En mérito de lo expuesto, El Juzgado Noveno Civil Municipal de esta ciudad, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

VII DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por ausencia de vulneración el amparo suplicado por **GERMAN GREGORIO PATERNINA FERNANDEZ**, con base en lo expuesto en esta sentencia.

SEGUNDO: Si esta decisión no fuera impugnada, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: NOTIFICAR por el medio más idóneo a las partes del contenido del fallo, librando para ello las comunicaciones de ley.

¹ T – 120 de 2010. M.P Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Luz Dary Hernández Guayambuco'.

LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
JUEZ