

República de Colombia



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL
cmpl11bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., febrero veintiuno (21) de dos mil veinticuatro (2024)

Acción de Tutela No.	110014003011 2020011700
Accionante:	RICARDO RODRÍGUEZ HENAO
Accionada:	MAC – CENTER SERVICIO AL CLIENTE

I. ASUNTO

Se decide la acción de tutela promovida por **RICARDO RODRÍGUEZ HENAO**, contra **MAC – CENTER SERVICIO AL CLIENTE**.

II. ANTECEDENTES

RICARDO RODRÍGUEZ HENAO, identificado con C.C. N°19.323.532, presentó acción de tutela que correspondió por reparto a este despacho contra **MAC – CENTER SERVICIO AL CLIENTE**, con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de PETICIÓN.

La *causa petendi* se sintetiza como a continuación se expone:

Indica el accionante que el día 10 de enero de 2024 presentó ante la entidad accionada un derecho de petición respecto a los servicios técnicos prestados para la reparación de su celular cubierto en garantía, para que dicha entidad le allegara copia de la trazabilidad documental del soporte técnico, le indicara los cambios realizados y se le explique la razón por la que fue cambiado el IMEIL de su celular.

Actuación procesal.

Mediante auto de febrero 12 de 2024, se admitió la acción de tutela ordenando la notificación a las partes.

Respuesta de la accionada:

MAC – CENTER SERVICIO AL CLIENTE: Manifiesta que, en efecto el accionante, presentó un Derecho de Petición, que tenía como finalidad obtener información detallada sobre la aplicación de la garantía del producto previamente adquirido.

Posteriormente, se determinó que Mac Center no recibió la notificación de la solicitud, impidiendo así el inicio de las validaciones correspondientes en las áreas responsables y, por ende, no se emitió respuesta al Derecho de Petición hasta recibir la presente tutela.

Finalmente, se atendió el Derecho de Petición por correo electrónico el 13 de febrero de 2024, proporcionando el informe del producto, las acciones efectuadas y los ajustes realizados bajo la garantía, incluyendo los cambios en las partes del producto y la actualización del IMEI, tal como se había requerido inicialmente.

La petición del 10 de enero de 2024 fue atendida por Mac Center coincidiendo con la radicación de la tutela el 12 de febrero de 2024. Por lo tanto, no se vulneró en ningún momento el derecho fundamental del peticionario.

Destaca además que, si el accionante considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, la acción de tutela no es el mecanismo adecuado para su reclamación. En este sentido, la Ley 1480 de 2011, o Estatuto del Consumidor, establece los procedimientos apropiados para la protección de sus derechos como usuario o consumidor.

Por lo anterior, considera que se está frente a un hecho superado.

CONSIDERACIONES

Competencia

Se encuentra radicada en debida forma la competencia en esta oficina judicial teniendo en cuenta lo normado en los artículos 37 del Decreto 2591 de 1991, 8° del Decreto 306 de 1992, el Decreto 1382 del 2000, el Decreto 1983 de 2017 y conforme al auto 124 del 25 de marzo de 2009 de la H. Corte Constitucional, M.P., Humberto A. Sierra P.

El problema jurídico planteado.

En el presente caso, el juzgado debe determinar si la accionada se encuentra vulnerando los derechos fundamentales esgrimidos por el accionante.

La acción de tutela

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia de 1991, se dirige esencialmente para la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, cuando por alguna acción u omisión de las autoridades tanto públicas o privadas, los amenace o vulnere, lo que justifica la intervención del juez constitucional en orden a reestablecer la integridad de tales prerrogativas constitucionales.

El artículo 14 del decreto 2591 de 1991, señala que, aunque la solicitud de tutela es de carácter informal, la misma debe expresarse, con la mayor claridad posible la acción o la omisión que la motiva, el derecho que se considera violado o amenazado, el nombre de la autoridad pública, si fuere posible, o del órgano autor de la amenaza o del agravio, y la descripción de las demás circunstancias relevantes para decidir la solicitud.

En el asunto *sub examine*, el accionante realizó un recuento factico de las razones que motivaron la presente acción de tutela, indicando que el 10 de enero de 2023, radico petición ante el **MAC – CENTER SERVICIO AL CLIENTE**, quien no ha respondido su petición.

Sobre el particular habrá de decirse que según lo preceptuado por el Artículo 23 de la Constitución Política: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*.

A su vez la ley 1755 de 2015 que modificó la ley 1437 de 2011, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, viene desarrollando el derecho de petición frente a autoridades públicas de la siguiente manera:

“Derecho de Petición ante Autoridades Reglas Generales Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades. 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.

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 y de información 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. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. *Parágrafo.* 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 la ley 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.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. *Parágrafo 1.* En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. *Parágrafo 2.* Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. *Parágrafo 3.* Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente Ley.

Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. *Parágrafo 1.* La autoridad tiene la obligación de examinar

integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. (1' 3 Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse i o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de i peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la I nueva petición se subsane.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará I preferencialmente.

Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia

del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

Reglas especiales. Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
- 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
- 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
- 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
- 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
- 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
- 7. Los amparados por el secreto profesional.*
- 8. Los datos genéticos humanos.*

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la

información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 28. Alcance de los conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Artículo 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

Ahora bien, con la entrada en vigencia la ley 2207 de mayo 17 de 2022 se derogó el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto, ahora los términos para responder los **derechos de petición** son nuevamente los consagrados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Dentro del trámite de la acción, el accionado acreditó haber dado respuesta al solicitante al correo electrónico aportado para tal fin.

Así entonces, teniendo en cuenta que el propósito principal era que la persona a quien le correspondía dar respuesta, la emitiera, y constatando que en efecto la respuesta abarca los límites de la petición, se concluye que no hay vulneración.

Así entonces, no ofrece bruma alguna que la tutela instaurada para obtener tal pronunciamiento resulta en principio improcedente, además de inconducente por sustracción de materia, en la medida que se ha configurado un hecho superado; en este particular escenario la H. Corte Constitucional en reciente jurisprudencia, indicó:

«3.1.3. Ahora bien, la Corte Constitucional se ha referido en varias ocasiones a la figura de la carencia actual del objeto por hecho superado y ha indicado que ésta se presenta cuando “la situación de hecho de la cual se queja el accionante ya ha sido transformada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, ha desaparecido la vulneración o amenaza y, en consecuencia, la posible orden que impartiere el juez caería en el vacío”.

3.1.4. El hecho superado debe comprenderse dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido, esto es, cuando el peticionario carece de interés jurídico ya que han dejado de existir las circunstancias que vulneraban sus derechos fundamentales. Esta situación, por tanto, genera la extinción del

sentido y objeto jurídico de la tutela. En este evento, no es obligatorio realizar en el fallo un análisis de fondo sobre la vulneración de derechos fundamentales, sin embargo, sí resulta ineludible que la providencia judicial incluya “la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado”¹».

Conforme a lo anterior, teniendo en cuenta que el hecho que motivó la acción de tutela bajo estudio, ha sido superado, toda vez que las accionadas procedieron conforme lo pretendía el accionante, este Despacho negará el amparo deprecado, como quiera que el hecho que le dio origen a la presente acción feneció.

III. DECISIÓN

Con las razones atrás expuestas, el **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

IV. RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR la improcedencia de la acción constitucional reclamada por **RICARDO RODRÍGUEZ HENAO**, identificado con C.C. N°19.323.532, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: COMUNICAR telegráficamente esta determinación a la accionante y a la entidad accionada de conformidad con lo establecido en el art. 30 del Decreto 2591 de 1991. Déjense las constancias pertinentes.

TERCERO: REMITIR a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión dentro del término consagrado en el inciso 2° del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de no ser impugnado el presente fallo, para el efecto, téngase en cuenta lo establecido por aquella corporación en el acuerdo PCSJA20-11594 de 2020.

Notifíquese y Cúmplase,



AURELIO MAVESOIY SOTO
JUEZ ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

03

¹Sentencia T-306 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger.