

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., trece (13) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003011-2024-00268-00**
Accionante: **ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO**
Accionado: **ASESORES AR S.A.S.**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por el señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO contra ASESORES AR S.A.S.

ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, el señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO, presentó acción de tutela pretendiendo les sea protegido su derecho fundamental de petición, que consideran fue vulnerado por la empresa ASESORES AR S.A.S., solicitando se ordene a la accionada que, en el término improrrogable de 48 horas siguientes a la notificación del respectivo fallo, de respuesta completa, clara, precisa y de fondo a la totalidad de pretensiones.

Lo anterior con fundamento en que, el 05 de febrero de 2024, mediante derecho de petición radicado al correo electrónico operativo@asesoresar.co servicioalcliente@asesoresar.co, que corresponde a las direcciones electrónicas de la entidad accionada, solicitó le brindaran una información y le expidieran unas copias. Solicito que no se le exija presentar documentación, tendiendo en cuenta que como lo menciona en el derecho de petición no conoce el contrato, y que, por ende, no está obligado a aportarles documentación adicional.

Expone que, a la fecha de presentación de esta acción de tutela la entidad ASESORES AR S.A.S no ha dado respuesta clara, completa y de fondo a su petición presentada el día 05 de febrero de 2024.

PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante y por las accionadas.

TRÁMITE

Por auto calendado el pasado 06 de marzo de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionadas para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo del accionante.

La sociedad accionada ASESORES AR SAS, luego de pronunciarse sobre los hechos de la acción de tutela, señala que, en aras de cerrar la controversia y no generar mayor desgaste judicial, remitió el 08 de marzo de 2024 al accionante, respuesta íntegra a las peticiones por él formuladas el 05 de febrero de 2024. Que, teniendo en cuenta lo anterior, se configura la carencia actual de objeto por hecho superado toda vez que la accionada remite respuesta del derecho de petición al accionante el 08 de marzo de 2024, y con ello la posible amenaza o vulneración cesó antes del fallo del juez de tutela por una conducta atribuible al accionado, lo cual cumple con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015 al elaborarse teniendo en cuenta las solicitudes establecidas en el petitorio del derecho de petición. Para lo cual aporta la respuesta dada al accionante y un audio de una llamada.

Por último, solicita declarar la cesación de la actuación en virtud del artículo 26 del Decreto Ley 2591 de 1991, por la configuración de la causal de improcedencia de la acción de tutela por carencia actual de objeto generado por el cese de la vulneración frente al derecho de petición que dio origen al amparo (hecho superado).

CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por el señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO, por lo que solicita se ordene a la sociedad accionada, brinde respuesta íntegra y de fondo a la petición remitida vía correo electrónico de fecha 05 de febrero de 2024.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone: ***“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”***.

Este Derecho involucra dos momentos a saber: el de recepción y trámite de la solicitud, y el de la respuesta. El primero de estos momentos, implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y el segundo comporta la adopción de una decisión concreta que resuelva materialmente la petición presentada.

La Corte Constitucional en reiteradas Sentencias ha venido sosteniendo que el núcleo esencial de este derecho fundamental estriba en la certidumbre de que independientemente de lo que se solicita, se habrá de obtener una respuesta eficiente, pronta y eficaz, es decir, que resuelva concretamente la solicitud que ha presentado el administrado, como se establece en los apartes de la siguiente sentencia:

“El ejercicio efectivo del derecho de petición supone el derecho a obtener una pronta resolución. Las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta de una solicitud constituyen una vulneración de este derecho fundamental. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental de petición; sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna, carecería de efectividad este derecho. Por otra parte, en ejercicio de su atribución de regular los derechos fundamentales (C.P.152), el legislador no podrá afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, en este caso, la exigencia de una pronta resolución”. (Sentencia C-426 de 24 de junio de 1992, gaceta T.2, p.436.).

En desarrollo del artículo 86 constitucional, el artículo 42, numeral 9 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela procede contra particulares cuando con su acción u omisión vulneren derechos fundamentales de quienes se encuentren en situación de subordinación e indefensión, significa ello que la responsabilidad de proteger los derechos fundamentales de las personas trasciende el mero ámbito de lo público y extiende el espectro de la protección de los derechos fundamentales cuando ellos resultan conculcados por las acciones u omisiones de particulares.

La H. Corte Constitucional ha manifestado: **“...Ahora, como es bien sabido las relaciones entre particulares no se encuentran siempre en el mismo plano de igualdad, sino que ellas en muchas oportunidades provienen de situaciones asimétricas, como las que surgen de un vínculo laboral o jurídico en virtud del cual una de las partes se encuentra en la obligación de acatar las órdenes de la otra parte o de un tercero. Es lo que se ha denominado situación de subordinación, y que ha sido definida por esta Corporación desde sus inicios de la siguiente manera:**

“[E]ntiende esta Corte que la subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen...

Así mismo, en relación con el concepto de la subordinación la Corte lo identificó como un “[s]inónimo de sujeción a un sistema jerar-quizado de expresión de órdenes, en principio concuerda más bien con el fundamento y razón de ser del contrato de trabajo. Y, aún allí, en el campo del derecho laboral, se admite la existencia de servicios personales – como, por ejemplo, las asesorías prestadas por abogados o contadores independientes-, claramente identificables fuera del ámbito del Código Sustantivo de Trabajo”.

Por su parte, el concepto de indefensión en el que puede encontrarse una persona respecto de otra, no tiene relación con un vínculo laboral o jurídico, sino que se desprende de las situaciones fácticas que rodean las circunstancias y que impiden a la parte más débil repeler la agresión, amenaza o vulneración de los derechos fundamentales. La jurisprudencia constitucional ha establecido que la “[i]ndefensión, si bien hace referencia a una relación que también implica dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate”.

La indefensión de una persona, en palabras de la Corte “[a]caece o se manifiesta cuando la persona ofendida por la acción u omisión del particular, sea éste persona jurídica o su representante, se encuentra inerme o desamparada, es decir, sin medios físicos o jurídicos de defensa o con medios y elementos insuficientes para resistir o repeler la agresión o la amenaza de vulneración, a su derecho fundamental; estado de indefensión que se debe

deducir, mediante el examen por el Juez de la tutela, de los hechos y circunstancias que rodean el caso concreto” .

2.2. En relación con el derecho fundamental de petición, el artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona puede acudir mediante solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Añade la norma superior citada que el legislador podrá reglamentar el ejercicio de este derecho ante organizaciones privadas para garantizar la protección de los derechos fundamentales.

Ante la falta de reglamentación por parte del legislador a que alude el artículo 23 de la Carta Fundamental, la jurisprudencia constitucional ha establecido una serie de reglas que han de ser tenidas en cuenta para la procedencia de derechos de petición ante organizaciones privadas, dado que su ámbito de aplicación es restringido a fin de que no constituya una intromisión indebida y arbitraria en el ámbito privado de dichas organizaciones. En ese sentido en la sentencia SU166 de 1999, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, se precisó en una primera regla que en el ejercicio del derecho de petición cuando sea presentado contra particulares, deben distinguirse dos situaciones: i) si la organización privada presta un servicio público, o si por la función desempeñada adquiere un status de autoridad, en este caso se tendrá como si el derecho de petición hubiere sido presentado ante una autoridad pública; ii) en el segundo evento, si la organización privada no actúa como autoridad, solamente opera el derecho en cuestión cuando exista la reglamentación a que alude el artículo 23 superior.

Señala la Corte Constitucional:

“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla

general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”

“Posteriormente, a los anteriores supuestos la Corte añadió otros dos, a saber:

“j) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder”.

“k) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”

La ley 1755 de 2015, 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, señala: **“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas. 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.**

-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- 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.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. 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 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de

petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

PARÁGRAFO 3o. 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.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior, no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Facultad de la que hizo uso el señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO, radicando vía correo electrónico derecho de petición el día 05 de febrero de 2024, tal como consta en el expediente, momento a partir del cual surgió para la empresa accionada ASESORES AR S.A.S., la obligación de dar respuesta de fondo al accionante, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento de la peticionaria.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó: **“42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: “... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[15], es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[17].”**

43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o

abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”.

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Por su parte, la accionada ASESORES AR S.A.S., por intermedio del representante legal, aduce que atendió el requerimiento de la peticionario, remitiendo la correspondiente respuesta solicitada por el actor, el día 08 de marzo de 2024, dirigido a la dirección electrónica señalada en el derecho de petición y en acápite de notificaciones del escrito de tutela, esto es, sersolidariossoldados@gmail.com, donde le responden cada uno de los puntos expuestos en el derecho de petición y la indican: “ (...) **En atención a su solicitud, le informamos lo siguiente: 1. Se me expida copia de la información que debe constar por escrito en donde contenga RESPUESTA: Cabe recordar que el contrato verbal es perfectamente válido en Colombia, excepto en los casos en los que la ley obligue a realizarlo en forma escrita y para el caso específico de las ventas a distancia la Ley no exige tal solemnidad. Así las cosas, las afiliaciones se realizan por medio de llamadas telefónicas, modalidad consagrada y autorizada por la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1499 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que el contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada y monitoreada en donde el señor(a) BENAVIDES TELLO autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento. 2. Se me expida el comprobante de egreso y copia de la constancia de entrega del dinero, con el asiento contable donde se reflejó el pago. RESPUESTA: Cabe recordar que el contrato verbal es perfectamente válido en Colombia, excepto en los casos en los que la ley obligue a realizarlo en forma escrita y para el caso específico de las ventas a distancia la Ley no exige tal solemnidad. Así las cosas, las afiliaciones se realizan por medio de llamadas telefónicas, modalidad consagrada y autorizada por la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1499 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que el contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada y monitoreada en donde el señor(a) BENAVIDES TELLO autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento 3. En caso de tratarse de contratos de prestación de servicios y/o similares, favor aportar los siguientes documentos: Copia de contrato y/o documento con la debida aceptación y que contenga las condiciones que contraen la obligación para las partes. En virtud de los artículos 9 y 10 del Decreto 1499 de 2014 como prestadores de un servicio a distancia tenemos la obligación de utilizar mecanismos que permitan conservar la constancia de dicho vínculo contractual y de las condiciones del contrato por los medios que faciliten su registro y entrega, los cuales en nuestro caso son el contrato de prestación de servicios junto con el plan de asistencias para fuerzas armadas en el cual se deja constancia de toda la información brindada por el afiliado en la llamada que da lugar a la afiliación, y son estos los que, ante requerimiento por parte del consumidor del servicio, nos encontramos en la posibilidad de entregar mediante documento adjunto. Adicionalmente, es de advertir que una vez culminada la llamada que da lugar a la afiliación, se envía al afiliado en documento pdf toda la información pertinente del servicio ofertado y aceptado. Copia de libranza y/o título valor Cabe recordar que el contrato**

verbal es perfectamente válido en Colombia, excepto en los casos en los que la ley obligue a realizarlo en forma escrita y para el caso específico de las ventas a distancia la Ley no exige tal solemnidad. Así las cosas, las afiliaciones se realizan por medio de llamadas telefónicas, modalidad consagrada y autorizada por la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1499 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que el contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada y monitoreada en donde el señor(a) BENAVIDES TELLO autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento Copia de la grabación de autorización o contratación si existiese. Atendiendo a su solicitud de envío de la copia de las grabaciones de afiliación a través de correo, en archivo adjunto se envía en formato MP3 (se recomienda convertirlo al formato que desee) la copia del audio de afiliación, para lo pertinente. Copia de documento que autoriza al pagador para solicitud descuentos El contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada y monitoreada en donde el señor(a) BENAVIDES TELLO autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento. Es la grabación junto con el plan de asistencias donde se consigna la información pertinente para la solicitud de descuento. Fecha de suscripción del contrato. El contrato entre las partes se suscribió el 21 de julio de 2022. Fecha de inicio de descuentos en favor de ustedes Los descuentos iniciaron a partir del mes de agosto de 2022. Fecha de terminación del contrato Los contratos poseen una vigencia de un año con ASESORES AR, prorrogables anualmente si entre las partes no existe una solicitud de terminación del contrato. Procedimiento para desafiliación ASESORES AR no posee cláusula de permanencia por lo cual para la terminación del descuento basta con la manifestación unilateral del afiliado, no obstante, es de advertir que en los casos en que el cliente posee un servicio en curso o se encuentra pendiente en el pago de alguna obligación a nuestro favor, no autorizamos la terminación hasta tanto dicha situación no se decante. Término de vigencia del contrato. Los contratos poseen una vigencia de un año con ASESORES AR, prorrogables anualmente si entre las partes no existe una solicitud de terminación del contrato. En caso de prórroga cuales beneficios adicionales o favorables a mis intereses han sido informados El contrato sólo se ha prorrogado en una ocasión generando como beneficios adicionales al afiliado el servicio de streaming mensual. 4. Se me informa si han existido, novación, reestructuración, cambio y/o modificación en las condiciones del valor del descuento reportado originalmente ante el Departamento de Nómina RESPUESTA: El valor de la membresía mensual se incrementará como mínimo en un valor equivalente al cien por ciento (100%) del índice de precios al consumidor IPC expedido por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). 5. Otorgar una respuesta oportuna, clara y de fondo a todos y cada una de mis peticiones RESPUESTA: ASESORES AR se pronuncia sobre cada uno de los aspectos de la solicitud efectuada y procedió a notificar la respuesta dentro del término legal establecido al correo indicado por el peticionario. 6. NO solicitar documentación adicional, teniendo en cuenta que no conozco el contrato, por ende, no debo presentar documentación adicional. RESPUESTA: ASESORES AR no está solicitando información diferente a la que permite la identificación del peticionario así como su calidad de afiliado junto con el estado al día de sus servicios. 7. Se proceda de manera inmediata a dar terminación a cualquier vínculo contractual, el que desde ya desconozco. RESPUESTA: En atención a su solicitud de desvinculación, le informamos que se procedió a CANCELAR su afiliación. 8. Se proceda a presentar ante el Pagador del ejército Nacional el reporte de manera perentoria de suspensión de descuentos en favor de la entidad ASESORES AR S.A.S. RESPUESTA: Es importante que tenga en cuenta que el trámite de retiro de descuento posee un término de aproximadamente dos (02) meses, los cuales empiezan a contar en el momento en que ASESORES AR efectúa la solicitud correspondiente ante su Pagador, solicitudes que

advertimos se apertura una sola vez en el mes y cuyo procedimiento se efectúa simultáneamente con el área de nómina del Ejército para el cese del descuento. Por tal motivo, lo(a) invitamos a que una vez transcurrido el tiempo anteriormente señalado verifique en su desprendible de nómina y confirme su total desvinculación con la Empresa; en caso de que no hayan cesado los mismos, solicitamos amablemente se comuniquen a nuestras líneas para reportar la novedad. En caso de requerir información adicional, por favor comuníquese con la línea de atención telefónica, en donde estaremos dispuestos a brindarle el mejor servicio. Para ASESORES AR, ha sido un placer contar con su confianza y esperamos poder nuevamente prestarle nuestros servicios en un futuro cercano (...)".

De lo actuado en el plenario, si bien se observa, que se emitió una respuesta por parte de la sociedad accionada, con fecha marzo 08 de 2023, dirigida al correo electrónico sersolidariosoldados@gmail.com, lo cierto es no obra prueba alguna que permita demostrar que efectivamente la citada respuesta al derecho de petición, fuese remitida a dicha dirección electrónica ni al correo electrónico indicado en el acápite de notificaciones del escrito de tutela, y recibida por el accionante, lo que sin duda permite inferir una flagrante violación al derecho fundamental de petición del señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO, pues no se trata sólo de emitir la respectiva respuesta, sino también de ponerla en conocimiento del petente y notificarla en la dirección que indique el peticionario.

Así las cosas, es claro que, al no aportarse prueba de la comunicación y entrega de la respuesta a la petición efectuada por el actor, la sociedad accionada ASESORES AR S.A.S., vulneró el derecho mencionado, olvidando lo dispuesto por la ley y la jurisprudencia, donde se ha indicado que según la sentencia T-667 de 2011 que el **"derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos¹: (1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas. (2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes. (3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (4) El derecho a obtener la pronta comunicación de la respuesta."**

A su vez, en relación con la notificación de la respuesta al derecho de petición, la sentencia T-149 de 2013, precisó: **"4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.**

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria², de tal manera que logre siempre una constancia de ello. La constancia que logre obtener la

¹ La sentencia T-377 de 2000, sistematizó la jurisprudencia constitucional en esta materia. También se pueden consultar las sentencias T-735 de 2010, T-479 de 2010, T-508 de 2007, T-1130 de 2008, T-435 de 2007, T-274 de 2007, T-694 de 2006 y T-586 de 2006.

² Por ejemplo, en la sentencia T-545/96, M.P. Antonio Barrera Carbonell, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas.

4.6.3. Por supuesto, esta constancia no es homogénea en todos los casos, pues han de considerarse las particularidades de cada notificación según las condiciones del peticionario. Así, aunque en la mayoría de casos el medio regular sea la notificación por correo certificado, habrá situaciones que permitan la comunicación de la respuesta a través de medios electrónicos o digitales a solicitantes cuya facilidad de acceso a medios informáticos lo permita y mientras lo consientan; sin embargo, habrá situaciones en que la dificultad para ubicar al solicitante, aún por medios ordinarios, se intensifica, como cuando se trata de personas domiciliadas en zonas rurales o metropolitanas. En estos casos, especialmente, la administración debe adecuar su actuación a las circunstancias del peticionario y agudizar su esfuerzo por que la notificación sea lo más seria y real posible.

4.6.4. A partir de esta reflexión, es claro que si la entidad está obligada a tener una constancia de la comunicación con el peticionario para probar la notificación efectiva de su respuesta, con mayor razón el juez constitucional, para evaluar el respeto al núcleo esencial de tal garantía debe verificar la existencia de dicha constancia y examinar que de allí se derive el conocimiento real del administrado sobre la respuesta dada.

4.6.5. Como se anotó, la constancia no tiene que ser idéntica ni uniforme en todos los casos, pero a pesar de sus elementos diferenciadores, debe permanecer en ella la propiedad esencial que lleve al juez de tutela al convencimiento de que hubo notificación efectiva al interesado. Así, los soportes que generen una duda razonable en el juzgador constitucional, por su falta de aptitud, idoneidad o suficiencia probatoria, deben ser examinados con mayor rigor para determinar si se ajustan a la realidad y certeza de la notificación de la respuesta”.

En este orden de ideas, del análisis del expediente y de las pruebas obrantes, se desprende que efectivamente existe un documento y anexo (audio), en el cual se da respuesta de fondo a la petición presentada por el señor ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO, más no se observa, se itera, prueba alguna que permita inferir que dicha respuesta haya sido efectivamente remitida y comunicada al peticionario, al correo electrónico por él señalado, o en su defecto recibido por el petente directamente, lo cual evidencia que, a pesar de haberse decidido la petición del actor conforme lo solicitado, está no fue puesta en su conocimiento, conforme lo establece los lineamientos establecidos por la jurisprudencia trazada por la H. Corte Constitucional.

En consecuencia se ordenará a la sociedad accionada, ASESORES AR S.A.S., que dentro del término perentorio de cuarenta ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, ponga en conocimiento dicha contestación y anexo por medio de correo electrónico, a la dirección que aparece en el acápite de notificaciones del escrito de tutela y en el derecho de petición, debiéndose acreditar por la accionada ante este Despacho y dentro del mismo término, el cumplimiento de su cometido, so pena de incurrir en desacato a la ordenado.

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

RESUELVE:

PRIMERO. TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por el señor **ELKIN DANILO BENAVIDES TELLO** contra **ASESORES AR S.A.S.**, conforme a lo dicho en las consideraciones de la presente determinación.

SEGUNDO. ORDENAR a la sociedad **ASESORES AR S.A.S.**, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, ponga en conocimiento la respuesta y el anexo (audio) dada a la petición radicada por el accionante, a la dirección electrónica indicada en el acápite de notificaciones del escrito de tutela, esto es, al correo electrónico derechoynotificaciones@hotmail.com y al señalado en el derecho de petición, sersolidariosoldados@gmail.com.

TERCERO. La sociedad accionada, **ASESORES AR S.A.S.**, deberá acreditar ante este Despacho y dentro del mismo término, el envío de la comunicación que remita al accionante con ocasión de la presente acción constitucional, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

CUARTO. NOTIFICAR esta decisión a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz

QUINTO. Si la decisión no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE



**AURELIO MAVESoy SOTO
JUEZ .-**

CB