

**REPUBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL**

**JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD**

**Bogotá, D. C. Julio veintiocho (28) de dos mil veintiuno (2021).**

**No.110014003012-2021-00515-00**

**REF: ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE: ALEXANDER ANTONIO MASTRACUZA PEREZ**

**ACCIONADO: CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. y BANCO POPULAR (Vinculado oficiosamente).**

**1º PETICION**

El señor **ALEXANDER ANTONIO MASTRACUZA PEREZ**, obrando en nombre propio, instauró acción de tutela con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición, ordenándosele a **CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.** contestar de fondo su derecho de petición elevado por intermedio de su apoderado vía correo electrónico el día 29 de Abril de 2021.

**2º HECHOS**

Informa el tutelante que el pasado 29 de abril del 2021 radicó un derecho de petición a **CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.**, solicitando respondieran los requerimientos del juzgado segundo civil municipal de ejecución de Bogotá dentro del proceso jurídico No.11001-40-03-003-2013-01358-00, requerimiento expedido en autos por el juzgado el pasado 9 de marzo del 2021 el cual le adjunto y del pasado 23 de abril del 2021.

Informa que el pasado 29 de Octubre del 2020, conforme al acuerdo extrajudicial virtual celebrado entre las partes de este proceso, realizó un pago por \$15.000.000 en la cuenta de AV VILLAS No.059029504 a nombre de CONTACTO SOLUTIONS S. A. S., con el objetivo de darle cumplimiento al acuerdo de pago total celebrado y terminación del proceso por pago total.

Refiere que se presume la buena fe de los actos celebrados entre **CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. y BANCO POPULAR**, pues de no ser real, **CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.**, estaría incurriendo en el presunto cobro de lo no debido y el BANCO POPULAR como **CONTACTO SOLUTIONS** deben proceder a aclarar la situación.

Informa que a pesar de que el 29 de abril del 2021, solicitó aclaración por medio del derecho de petición a **CONTACTO SOLUTIONS**, el cual a la fecha no ha sido resuelto ni respondido, ni aclarado, lo que hace evidente la violación a su derecho fundamental de petición.

Indica que a la fecha se encuentra perjudicado porque **CONTACTO SOLUTIONS** en calidad de Subrogatorio de **BANCO POPULAR** no ha terminado el proceso jurídico que instauró en su contra, a pesar de que ya honró su obligación.

### **3º TRAMITE**

Mediante auto de fecha, 16 de Julio último, se admitió a trámite la solicitud, se tuvo en cuenta las pruebas documentales aportadas y se le comunicó a la demandada la iniciación de la presente acción para que ejerciera su derecho de defensa. ASÍ MISMO SE DISPUSO LA VINCULACION OFICIOSA DEL BANCO POPULAR.

La tutelada CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. en su derecho de defensa indicó que efectivamente se realizó acuerdo extrajudicial para la cancelación de la obligación del accionante con CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.

Refiere que como es de conocimiento del tutelante y de su apoderado judicial, CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. ha procurado por la terminación del proceso desde el momento del pago de la obligación, sin embargo, por diferentes inconvenientes procesales con el Juzgado no ha sido posible realizar dicha terminación, tanto así que CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. a la fecha no ha sido reconocido como cesionario de la obligación. Sin embargo y en pro de darle terminación al proceso judicial, y con el fin de darle celeridad al proceso, se solicitó a través de las áreas jurídicas tanto de CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. y del BANCO POPULAR S. A., que este último, presentará la terminación del proceso, con el fin de no ir a otras instancias solicitando la subrogación del crédito. De tal suerte, que el BANCO POPULAR S. A., les colaboró radicando el memorial de terminación, sin embargo y como es de conocimiento del accionante, del apoderado y ahora de este Despacho, el Juzgado requirió al BANCO con el fin que aportarán unos documentos que consideraba importantes con el fin de realizar la terminación del proceso, documentos que ya fueron aportados por el BANCO, pero que el JUZGADO 002 CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BOGOTÁ, no avizó de forma efectiva y volvieron a realizar el requerimiento.

Manifiesta que como puede observarse de los pantallazos de los correos que han enviado y que aportan como prueba a la presente acción de amparo, todas las solicitudes del señor ALEXANDER MASTRACUZA han sido resueltas y resulta improcedente utilizar un mecanismo de defensa de derechos fundamentales, cuando ninguna solicitud ha sido dejada de contestar, y contrario sensu, a lo afirmado por el accionante, esa entidad ha provisto por darle extrema y atenta colaboración a las solicitudes realizadas.

Solicita no conceder ningún amparo constitucional al accionante, ya que como puede evidenciarse ha cumplido con contestar todos los derechos de petición y solicitudes por parte del accionante, así como ha procurado realizar todos los trámites jurídicos para realizar la terminación del proceso judicial.

Por su parte, el vinculado de manera oficiosa BANCO POPULAR, no respondió la comunicación que se le envió, razón por la cual se dará aplicación a la presunción de veracidad prevista en el art.20 del Decreto 2591 de 1991.

### **4º CONSIDERACIONES**

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional y reglamentada en el Decreto 2591 de 1.991, se encuentra consagrada para que toda persona por sí misma, o por quien actúe en su nombre, pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o un particular.

Este mecanismo de orden residual, solamente encuentra procedencia cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por lo que, se pone al descubierto que la intención y espíritu del constituyente fue la de introducir una figura alterna o paralela a los juicios y a los procedimientos que constituyen vía común para hacer valer los derechos cuya función se encuentra genéricamente asignada a la administración de justicia y garantizada por la Carta Política.

Es necesario, por tanto, destacar como reiteradamente lo ha expuesto la Corte Constitucional, que tanto en la norma constitucional, como en su desarrollo legislativo, el ejercicio de la citada acción está condicionado, entre otras razones, por la presentación ante el juez de una situación concreta y específica de violación o amenaza de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública o, en ciertos eventos definidos por la ley, a sujetos particulares. Además el peticionario debe tener un interés jurídico y pedir su protección también específica, siempre en ausencia de otro medio especial de protección o excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En otro orden de ideas, y ocupándonos del asunto bajo examen, se ha instaurado la presente acción de tutela con el fin de que se proteja el derecho fundamental de petición ordenándosele a **CONTACTO SOLUTIONS S. A. S.** contestar de fondo su derecho de petición elevado a través de su apoderado el día 29 de Abril de 2021.

Referente al Derecho de Petición, se pronunció nuestra H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, con ponencia del H. Magistrado Dr. ALBERTO ROJAS RIOS, al indicar:

### **“3. El derecho de petición**

*El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*

*Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:*

*“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el*

*ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”*

*Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:*

*1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*

*2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*

*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.*

*4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*

*5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*

*6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*

*7) (...)*

*9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

De las pruebas documentales aportadas al plenario se observa que la parte actora envió el día 29 de Abril hogaño, a través de su apoderado y vía correo electrónico un derecho de petición a los accionados, el que según se nota en autos no ha sido respondido por éstos, razón por la que se accederá a la acción de amparo invocada, ordenándosele a CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. y al BANCO POPULAR, para que, si aún no lo han hecho, en el término de dos (2) días, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente fallo, procedan a contestar de fondo el referido derecho de petición, cuya respuesta deberá ser enviada al correo electrónico mencionado en el derecho de petición, y de todas maneras deberá dar informe a este Despacho Judicial acerca del cumplimiento de lo que aquí se ordena.

El Despacho no tiene en cuenta lo expuesto por CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. en su derecho de defensa, como quiera que de la revisión de los pantallazos enviados a este Despacho como prueba, no se observa que la solicitud por ellos efectuada el día 29 de Abril último haya sido remitida a los correos electrónicos del BANCO POPULAR y a los que envió las otras comunicaciones relacionadas con el asunto que nos ocupa.

El Despacho advierte a las partes al interior de la presente acción de amparo que para efectos de no vulnerar los derechos de defensa y del debido proceso que les asisten y que a raíz de la pandemia del Coronavirus o Covid 19, que como es de conocimiento público viene afectando a la población mundial - incluida Colombia- y con los fines de impugnar la decisión que aquí se tome y demás aspectos atinentes a la acción tutelar, pueden hacerlo a través del correo electrónico [cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

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

## **RESUELVE**

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de ALEXANDER ANTONIO MASTRACUZA PEREZ, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, ORDENAR a CONTACTO SOLUTIONS S. A. S. y al BANCO POPULAR, para que, si aún no lo han hecho, en el TÉRMINO DE DOS (2) días, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente fallo por el medio más expedito, procedan a expedir y a notificar al demandante ALEXANDER ANTONIO MASTRACUZA PEREZ de la manera más expedita, la respuesta al derecho de petición a ellos enviado por el apoderado del tutelante el día 29 de Abril de 2021, de todo lo cual deberá informar a este Despacho Judicial oportunamente.

TERCERO: Relievase a los accionados, que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí dispuesto.

CUARTO: ORDENAR NOTIFICAR esta providencia a las partes en la forma más expedita, relievándoles el derecho que les asiste de impugnar la presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido, a través del correo electrónico [cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

QUINTO: REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no impugnarse este fallo (artículo 32 del Decreto 2591 de 1991).

SEXTO: Proceda la secretaría a incluir la presente providencia en el Portal Web de la Rama Judicial – Estados Electrónicos-.

CÚMPLASE,



FRANCISCO ÁLVAREZ CORTES  
Juez

