



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Bogotá D.C., veinticinco (25) de marzo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00341-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por **IVAN ARTURO RUBIO VELANDIA** en contra de **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO**.

I. Antecedentes

1. Iván Arturo Rubio Velandia instauró acción de tutela en contra de COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA, quienes actúan bajo la marca CLARO, solicitando la protección de sus derechos fundamentales al debido proceso, derecho a la información, al buen nombre, afectación al patrimonio y acceso a la justicia, razón por la cual solicitó «**1. [...]. 2. [...]** **ORDENAR** a la Empresa CLARO S.A. a que me informe en qué estado se encuentra el RECURSO DE REPOSICIÓN y en subsidio de Apelación radicado el pasado 10 de diciembre de 2020.» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 4 001EscritoTutela] [Subrayado fuera del texto]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. A través de correo electrónico le remitieron el detalle de su factura de «Claro hogar» donde le informan que «sacó un TELEVISOR el día 31 de agosto de 2020 [...], donde el SUSCRITO NUNCA ha solicitado servicio alguno o compra [...]».

2.2. El 16 de octubre de 2020, se acercó a las oficinas de «CLARO HOGAR» y expuso su caso, diligenció un formato de reclamación y le informaron que en el término de 10 a 15 días le contestaban la misma.

2.3. A los 15 días, recibió la respuesta a su reclamación en los siguientes términos:

«Que no dan tramite a mi petición y que debe radicarla virtualmente sin que me den información alguna o respuesta a mi solicitud aun siendo atendida directamente por funcionario de «CLARO S.A.»

2.4. Atendiendo lo anterior, el 10 de noviembre de 2020 nuevamente radicó el derecho de petición a través del canal virtual que tiene la empresa para radicación de reclamaciones y peticiones.

2.5. El 02 de diciembre «CLARO S.A.», le informó no hay derecho a reclamación, por lo cual, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, sin recibir respuesta. [Ind. Exp. Electrónico 001EscritoTutela]

II. El Trámite de Instancia

1. El 12 de marzo de 2021 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad accionada, para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Ind. Exp. Electrónico 005AutoAdmiteAccionTutela202100341].

2. COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. indicó que, en comunicación «GRC 2021 del 15 de marzo del presente año» dio respuesta de fondo a cada uno de los hechos mencionados en la comunicación del 10 de diciembre conocida en el escrito de tutela e informó que *«procede a la eliminación*

del reporte negativo ante las centrales de riesgo crediticio de la obligación No. 987651000054849500 registrada bajo su titularidad.»

Del citado comunicado aportó copia y se evidencia la siguiente información dirigida al señor Iván Arturo Rubio Velandia:

« [...]»

«En nuestro sistema de radicación no se evidencia radicado alguno de fecha 10 de diciembre de 2020, [...]»

«No obstante pasamos a informar lo siguiente:»

«Se procede a la eliminación de la obligación No. 987651000054849500 registrada bajo su titularidad y la cual se encuentra asociada al cobro de la financiación del equipo CMB TV 55UN7310PDC 55"+ S. serial 007RMFP6B635 adquirido a 36 cuotas mensuales el día 31 de agosto de 2020. Por lo tanto, se aplica ajuste con el fin de saldar la obligación mencionada.»

«Asimismo, se procede con la eliminación del reporte positivo y negativo ante las centrales de riesgo crediticio.»

«De igual manera, se procede a la devolución de los dineros cancelados por valor total de \$460.796 que se encuentran aplicados en la obligación No. 987651000054849500 por lo cual le invitamos a acercarse con su documento de identificación original a cualquiera de nuestros centros de atención y ventas a nivel nacional con el fin de realizar la devolución de dinero en efectivo.»

«Si usted considera que se ha cometido algún delito o actividad ilícita frente a la activación y compra del equipo descrito, le sugerimos acercarse a las entidades competentes con el fin de instaurar la denuncia respectiva.» [Ind. Exp. Electrónico 013ContestacionalAccionante]

4.1. Manifestó, que dio respuesta a la petición del 10 de diciembre de 2020 conocida en el escrito de tutela, *«toda vez que la misma fue radicada a través de una dirección que no hace parte del canal de atención al cliente puesto a disposición de los usuarios por parte de la compañía, y se le informa que se procede con la eliminación del reporte negativo ante centrales de riesgo.»* y como resultado de la misma, desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción constitucional. [Ind. Exp. Electrónico 014ContestacionTutelaClaro]

En consecuencia, solicitó se niegue la acción de tutela por improcedente.

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver el **problema jurídico** que consiste en determinar si la accionada vulnera los derechos fundamentales al debido proceso, derecho a la información, al buen nombre, afectación al patrimonio y acceso a la justicia y de petición del accionante, al no dar respuesta a su solicitud del 10 de diciembre de 2020.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.¹

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

3.1. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

3.2. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

3.3. Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.²

4. En el caso objeto de análisis el accionante interpone acción de tutela, al considerar que **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO**, no dio respuesta a su requerimiento del 10 de diciembre de 2020 con referencia «RECURSO DE REPOSICIÓN», vulnerando así, su derecho fundamental de petición, en el cual solicitó:

4.1. «Referencia: RECURSO DE REPOSICIÓN»

«[...]

«Que me encuentre dentro del término de ley para interponer RECURSO DE REPOSICIÓN y en subsidio de APELACIÓN contra respuesta a solicitud Registrada con el número CUN: 4488-20-0003728101 de fecha 2 de diciembre de 2020 y notificada al suscrito vía correo electrónico el día 09 de diciembre de 2020.»

«[...]

«g. Por todo lo antes expuesto solicito se revoque la decisión adoptada por la Empresa de Claro S.A. notificada vía correo electrónico, y en su defecto se ordene la cancelación de la cuenta cargada a mi nombre y el reembolso de los dineros cancelados para no se reportado e investigación que dio origen a esa compra, registrada a la cuenta interna que se tiene en esa entidad que al parecer por complicidad de funcionarios al suministrar la misma.» [Ind. Exp. Electrónico Fls. 6 -7 001EscritoTutela]

4.2. Si bien es cierto que la accionada alega haber dado respuesta a la petición elevada por **IVAN ARTURO RUBIO VELANDIA** a través del oficio «GRC 2021 del 15 de 2021» del cual allegó copia [Ind. Exp. Electrónico 014ContestacionTutelaClaro] y que la misma fue citada en la presente decisión en el acápite correspondiente a la contestación de tutela.

Tal situación no puede de plano darse por cierta, toda vez que de la documental aportada **no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta** y que la misma haya cumplido con los presupuestos de ser **clara, precisa y congruente** a cada uno de los puntos de las peticiones, ya que tan solo allegó el documento identificado como «GRC-2021- Bogotá, 15 de marzo de 2021- SEÑOR IVAN ARTURO RUBIO VELANDIA r.juridicos@hotmail.com BOGOTA – CUNDINAMARCA - Asunto: TUTELA 11001-40-03-047-2021-00341-00 - NR 831578522» [Ind. Exp. Electrónico 013ContestacionalAccionante].

Más allá de que la respuesta sea favorable o no al peticionario, esta debe cumplir con las características antes enunciadas y así mismo la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la accionada sea conocida a plenitud por el solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

² CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

5. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: "Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente".

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

PRIMERO. CONCEDER el constitucional que invocó **IVAN ARTURO RUBIO VELANDIA** en contra de **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO. ORDÉNAR a **COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA** quienes actúan bajo la marca **CLARO**, que, en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de manera clara, precisa y congruente a cada uno de los puntos contenidos en la petición de fecha 10 de diciembre de 2020, presentada por **IVAN ARTURO RUBIO VELANDIA** y **adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta en el término ordenado.**

TERCERO. NOTIFICAR esta determinación a todos los intervinientes, por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO. Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

Firmado Por:

FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

7ecaec8ebd365c3b565fcd1e4c807a2f18c31f38b279a23b0bb8e61e7af0406e

Documento generado en 25/03/2021 03:26:51 PM

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>