

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., Veintiuno (21) de octubre de dos mil veinte (2020)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003049-2020-00591-00**
Accionante: **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN**
Accionado: **DIRECTV COLOMBIA LTDA**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por la señora **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN** contra **DIRECTV COLOMBIA LTDA**.

ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, la señora **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN**, a través de apoderado judicial, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición que considera fue vulnerado por **DIRECTV COLOMBIA LTDA**.

Lo anterior con fundamento en que, el día 01 de septiembre de 2020 a través de correo certificado de la empresa de correos JOSACA, envió derecho de petición a la empresa accionada. Que de acuerdo al certificado No. 419271 de la empresa JOSACA, el día 02 de septiembre de 2020, fue recibida la petición en las instalaciones de la empresa accionada.

Continúa diciendo que, a la fecha la petición no ha sido contestada, siendo importante tener conocimiento sobre las obligaciones pecuniarias que le están cobrando, al considerar que le están causando un daño patrimonial, al negarle la información requerida.

PRUEBAS

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

TRÁMITE

Mediante auto calendado el pasado 07 de octubre de 2020, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo de la accionante.

La entidad accionada, en su escrito de contestación a la presente acción de tutela, señala que realizada la respectiva verificación en el sistema, confirmó que el día 02 de septiembre de 2020, recibió en la oficina principal de la ciudad de Bogotá, una petición en la cual la señora Sandra Patricia solicitaba

la cancelación de la suscripción No.113951869, la exoneración de la tarifa de compensación por retiro anticipado toda vez que ha presentado fallas en el servicio, la recolección de los equipos y la emisión de un certificado de paz y salvo.

Manifiesta que, debido a una inconsistencia no brindó respuesta de manera oportuna a la solicitud del cliente, pero que, no obstante, anexa copia de la comunicación remitida a la señora Sandra Patricia a la dirección de correo electrónico chana.admon.2015@gmail.com el día 09 de octubre de 2020 brindando respuesta clara y completa a las pretensiones del comunicado del 02 de septiembre de 2020.

Señala que, atendiendo la petición de la señora Sandra Patricia procedió con la cancelación de la suscripción No. 113951869 de manera definitiva a partir del 09 de octubre de 2020, haciendo claridad que, teniendo en cuenta la fecha de la petición inicial de cancelación (21 de julio de 2020), han realizado un ajuste por valor de \$317.245 el cual corresponde a los valores facturados posteriores a la fecha en la cual se debía cancelar la suscripción por el servicio de televisión e internet por el periodo del 28 de julio al 09 de octubre de 2020, quedando al día por concepto de facturación con un saldo a su favor por valor de \$265.800.

Que en los próximos días, personal encargado de esa compañía se comunicará con la accionante para agendar una visita y realizar el retiro de los equipos decodificadores y el modem de internet con sus accesorios o se pueden enviar los elementos que fueron entregados por DIRECTV en calidad de arrendamiento, remitiendo los equipos, las tarjetas de programación, los controles, el modem de internet y fuentes de poder en una caja, GRATIS preguntando por el convenio DIRECTVBOXPRESS en cualquiera de nuestros tres aliados de correo (Servientrega, 472 o Interrapidísimo).

Por último, solicita se decrete la improcedencia de la acción de tutela, al no haber vulnerado el derecho de petición de la accionada.

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 la señora **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN**, por lo que solicita se ordene a la entidad accionada **DIRECTV COLOMBIA**, brinde respuesta íntegra y de fondo al derecho de petición incoado el día 01 de septiembre de 2020, petición que fue allegada por la actora junto con el escrito de tutela.

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”.

A su vez 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.”

A su vez el Gobierno Nacional, en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con los términos para atender peticiones, con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en virtud del Covid 19, estableció: **“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:**

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (negrilla del despacho)

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo. (...)”

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 la señora **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN**, radicando derecho de petición el día 02 de septiembre de 2020, tal como consta en el expediente, momento a partir del cual surgió para el **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, la obligación de dar respuesta de fondo a la 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.

Descendiendo al caso *sub-examine* se observa que la accionante, radicó derecho de petición ante la empresa **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, solicitando entre otras, la cancelación del contrato de servicio fijo celebrado el 10 de abril de 2020, confirmar la aceptación de la terminación sin el cobro de la cláusula penal, el retiro de los elementos con los que prestan el servicio; y, la expedición del paz y salvo correspondiente.

Por su parte, la accionada aduce que atendió el requerimiento del peticionario, remitiendo la correspondiente respuesta a la petición elevada por la actora, lo cual acredita con la copia de la citada respuesta emitida el día 09

de octubre de 2020, y remitida al correo electrónico chana.admon.2015@gmail.com, conforme se aprecia en el del expediente, y donde le informan que el contrato suscrito ha sido debidamente cancelado, sin el cobro de cláusula penal, con un saldo de dinero a favor de la accionante, la forma como se hará el retiro o remisión de los elementos tales como modem y decodificadores y la forma y oportunidad en que le será expedido el respectivo paz y salvo.

En este orden de ideas, con fundamento en las probanzas obrantes en el plenario, infiere este despacho que los objetivos perseguidos por la actora con esta solicitud de tutela se encuentran satisfechos, pues como se anotó en precedencia; la entidad accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, dio respuesta suficiente, clara y congruente con lo solicitado por la señora **ROMERO PINZÓN**, y así mismo esta se considera efectiva por cuanto obra prueba que la respuesta fue remitida al correo electrónico señalado por la accionante en el acápite de notificaciones del derecho de petición y del escrito de tutela, advirtiendo entonces que por sustracción de materia no hay orden que impartir a la fondo de pensiones y cesantías accionado, pues la omisión o vulneración que se pretendía proteger por vía constitucional, se ha dejado de producir.

Ha de indicarse que la H. Corte Constitucional a través de sus salas de revisión, se ha pronunciado en múltiples ocasiones respecto de lo que se debe entender por hecho superado. Así por ejemplo en la Sentencia T-167 de 1997 la Sala Novena de Revisión de Tutelas dijo lo siguiente:

“El objetivo fundamental de la acción de tutela es la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en aquellos casos en que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los términos que establece la Constitución y la ley. Obsérvese que la eficacia de esta acción se manifiesta en la posibilidad que tiene el juez constitucional, si encuentra probada la vulneración o amenaza alegada, de impartir una orden encaminada a la defensa actual e inminente del derecho en disputa. Pero si la situación de hecho que generó la violación o la amenaza ya ha sido superada, el mandato que pueda proferir el juez en defensa de los derechos fundamentales conculcados, ningún efecto podría tener, el proceso carecería de objeto y la tutela resultaría improcedente; en otras palabras, la acción de amparo perdería su razón de ser.”

Y la Sentencia T-007 de 2020 la Sala Octava de Revisión de Tutelas precisó:

“El hecho superado, se encuentra regulado en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, comprende el supuesto de hecho en el que, entre el momento en que se interpone la demanda de amparo y el fallo, se evidencia que, como producto del obrar de la entidad accionada, se eliminó la vulneración a los derechos fundamentales del actor, esto es, “tuvo lugar la conducta solicitada (ya sea por acción o abstención) y, por tanto, (i) se superó la afectación y (ii) resulta inocua cualquier intervención que pueda realizar el juez de tutela para lograr la protección de unos derechos que, en la actualidad, la accionada ha dejado de desconocer”¹.

¹ Sentencia T- 449 de 2018.

Siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia y en consonancia con la manifestación realizada por la empresa accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, que se entiende efectuada bajo la gravedad de juramento y por lo cual es vinculante, se colige que la situación de hecho que causaba la supuesta amenaza al derecho fundamental de petición del accionante ha desaparecido, por ende, la acción de tutela, a pesar de ser procedente, pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial.

Razón por la que se denegará la acción de tutela por constituirse un hecho superado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **SANDRA PATRICIA ROMERO PINZÓN** contra **DIRECTV COLOMBIA LTDA.**, por constituirse un de un hecho superado.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: DISPONER la remisión de lo actuado ante la H. Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada esta providencia.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,



NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ.-