

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO OCHENTA Y DOS CIVIL MUNICIPAL**

*(Transitoriamente Juzgado 64 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá -
Acuerdo PCSJA-18-11127 del 12 de octubre de 2018 del C.S.J)*

Carrera 10 No.14-30, Piso 9, Telefax. 2838645 Edificio Jaramillo Montoya

Email: cmpl82bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., diecisiete (17) de enero de dos mil veintidós (2022).

Ref. 110014003082-2021-01367-00

Procede el despacho a resolver respecto de la **ACCIÓN DE TUTELA** instaurada por el señor **DANIEL ESTEBAN HURTADO REY** en contra de **CLARO TELEFONÍA HOGAR COMCEL S.A.**

Con vinculación de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

I. ANTECEDENTES

1.1. El accionante pretende que se le tutelen sus derechos fundamentales al habeas data, intimidad, buen nombre, honra, igualdad, debido proceso, mínimo vital y al acceso del servicio de internet presuntamente vulnerados por la sociedad Claro Telefonía Hogar Comcel S.A.

Como sustento de su inconformidad, manifestó que los días 11 y 13 de diciembre de 2021, solicitó de manera verbal en Claro sede del Centro Comercial Unicentro de esta ciudad, la apertura de un plan de telefonía e internet hogar para el Municipio de Fusagasugá y que dicha solicitud fue rechazada, por un posible bloqueo.

Por lo anterior, solicitó en su escrito de tutela que se le ordene a la accionada realizar la vinculación contractual para la prestación del servicio de telefonía fija e internet.

1.2. Dentro del término de traslado, la representante legal de Claro Telefonía Hogar Comcel, frente a los hechos y pretensiones contenidas de tutela, informó que el señor Daniel Esteban Hurtado Rey, tiene con esa entidad la cuenta No. 08722467, con estado activo desde el 3 de noviembre de 2017 y que no se evidencia reclamación alguna que haya radicado ante su representada por los hechos expuestos en la tutela.

Por otro lado, señaló que la presente acción se torna improcedente, en razón a que el accionante cuenta con otros mecanismos de defensa y que tampoco demostró la existencia de un perjuicio irremediable.

Precisó que: **(i)** Al consultar la base de datos de Comcel S.A. el accionante no presenta bloqueo asociado a su número de cédula, **(ii)** Que existe una política implementada por esa compañía en la cual después de activarse el primer servicio fijo, debe someterse a estudio de cartera y prevención de fraude, para que las demás solicitudes que realice el usuario puedan contar con la aprobación del área encargada, antes de su instalación y activación, **(iii)** Para el caso del accionante, informó que puede acercarse a un Centro de Atención a Ventas (CAV) para solicitar que le realicen el estudio en mención, donde se requerirá su huella biométrica y cédula de ciudadanía; y, **(iv)** Los resultados se escalan al área encargada quien decide sobre la aprobación de la solicitud.

Finalmente, señaló que el trámite y/o política descrita aplica para todos los usuarios sin excepción alguna y que el cumplimiento de la misma no puede tomarse como un acto discriminatorio por parte de esa entidad frente al accionante.

Por lo anterior, solicitó negar el amparo solicitado, en razón a que Claro Telefonía Hogar Comcel S.A. no ha vulnerado los derechos fundamentales reclamados por el accionante.

1.3. La Superintendencia de Industria y Comercio, expuso que no se encuentran reclamaciones presentadas por el señor Daniel Esteban Hurtado Rey ante la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, en contra de la sociedad Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. – Claro Telefonía Hogar S.A. Comcel S.A., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de Habeas Data.

Frente a los hechos contenidos en la tutela, argumentó que no es de su competencia dirimir sobre los mismos, razón por la cual solicitó su desvinculación por falta de legitimación en la causa por pasiva.

II. CONSIDERACIONES

2.1. De lo anterior se desprende que aquí lo que corresponde resolver es: **i)** Si por esta vía residual y subsidiaria es procedente ordenarle a Claro Telefonía Hogar Comcel S.A. la apertura de la cuenta e instalación del servicio de telefonía e internet requerido por el accionante; y, **ii).** Si existe vulneración a los derechos fundamentales alegados y que dieron origen al presente trámite constitucional.

2.2. Inicialmente se debe recordar que la acción de tutela es un mecanismo establecido por la Constitución para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, frente a su amenaza o violación que, pueda derivarse de la acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, sin que se constituya en una vía sustitutiva o paralela de los medios ordinarios de defensa que la misma norma superior y la ley consagran para la salvaguarda de tal clase de derechos, estableciéndose entonces por la Corte Constitucional dos características esenciales:

a). La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio

irremediable (art. 86 inc.3); y, b). La de ser una acción inmediata, toda vez que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del Derecho sujeto a violación o amenaza¹. (Se subraya el texto)

Lo anterior quiere decir que su procedencia se condiciona, entre otros aspectos a la inexistencia de mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de los derechos que se consideran vulnerados o puestos en peligro, o que, existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8° del Decreto 2591 de 1991.

Respecto de la subsidiariedad: *“La Corte ha resaltado el carácter subsidiario y residual de la acción de tutela, concibiéndola como un mecanismo judicial previsto, ante la inexistencia de mecanismos procesales para el amparo judicial integral del objeto de protección. Sin embargo, también lo ha considerado como un mecanismo procesal supletorio de los mecanismos ordinarios, frente a la inidoneidad e ineficacia del mecanismo ordinario de protección, circunstancia ligada a la inminencia del perjuicio irremediable; evento en el cual, su virtud cautelar se modula para convertirse en mecanismo tutelar transitorio”*²

Es claro, entonces, que la acción de tutela no puede desplazar mecanismos ordinarios de defensa previstos por la ley, ni debe ser utilizada como una vía judicial paralela a las dispuestas por el legislador, así como tampoco es una instancia adicional para que las partes puedan corregir sus errores y negligencia procesal en los trámites que se surten ante las autoridades administrativas o judiciales.

2.3. En el caso sub examine, se observa que la inconformidad del actor, radica en la presunta negativa en la apertura de una

¹ Sentencia T-375-2018.

² Corte Constitucional, Sentencia T-003-2010.

cuenta e instalación del servicio de telefonía fija e internet en la ciudad de Fusagasugá, Cundinamarca, no obstante, considera este Despacho que dentro del presente asunto no aparece acreditado que el señor Daniel Esteban Hurtado Rey hubiere adelantado los trámites pertinentes ante la accionada para la obtención de los referidos servicios.

En primer lugar, está lo manifestado por Claro Telefonía Hogar Comcel S.A. en cuanto que no le aparecen radicadas las solicitudes a las que se hizo referencia en la tutela; en segundo lugar, al revisar en la página web de la accionada - oficina virtual para seguimientos a PQR-, los números de consecutivo 912746 y 913301 no se encuentran radicados ni pendientes por resolver como a continuación se aprecia:

The image contains two screenshots of a web browser displaying the Claro PQR tracking interface. Both screenshots show the same page layout with a search bar and a list of search options.

Top Screenshot: The search bar contains the number "912746" and the "Buscar" button is highlighted. The search results area shows "Su consulta no entrego resultados" (Your query did not return results) and an "Aceptar" button. The search options are:

- Código Unico Numérico
- Identificación
- Numero de radicado
- Recurso Remitido a la SIC

Bottom Screenshot: The search bar contains the number "913301" and the "Buscar" button is highlighted. The search results area shows "Su consulta no entrego resultados" (Your query did not return results) and an "Aceptar" button. The search options are:

- Código Unico Numérico
- Identificación
- Numero de radicado
- Recurso Remitido a la SIC

Both screenshots include the following text: "Apreciado usuario", "Comcel pone a tu disposición esta herramienta, con el fin de dar seguimiento al trámite de tu petición, queja o reclamo. Por favor, escribe en el campo tu Código Único Numérico (CUN) para el servicio de Internet y/o Telefonía, y número de radicado, para el servicio de Televisión, informado al momento de radicar la petición, queja o recurso.", and "Por favor seleccione la forma de consultar su petición, queja o recurso (PQR)".

Por lo anterior, es dable afirmar que el accionante no ha presentado una solicitud formal a Claro Telefonía Hogar Comcel S.A., para obtener lo que se reclamó a través de la presente solicitud de amparo, por lo cual, no existe la violación de los derechos fundamentales reclamados.

Así las cosas, se concluye que no es procedente la acción constitucional para este caso en particular, en la medida en que, no se acreditó la afectación de los derechos fundamentales reclamados, además, que no se advierte la existencia de un perjuicio irremediable que habilite la intervención excepcional del Juez de tutela, razón por la cual se negará el amparo reclamado.

III. DECISIÓN

Por mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCHENTA Y DOS (82) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ** transformado transitoriamente en **JUZGADO SENSENTA Y CUATRO (64) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ** (Acuerdo PCSJA-18-11127 del 12 de octubre de 2018 del C.S.J.), administrando justicia en nombre de la **REPÚBLICA DE COLOMBIA** y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por el señor **DANIEL ESTEBAN HURTADO REY** en contra de **CLARO TELEFONÍA HOGAR COMCEL S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DESVINCULAR del presente trámite a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, en razón a que no se evidenció afectación a los derechos fundamentales del accionante en cabeza de esta entidad.

TERCERO: Comuníquese esta decisión a los interesados haciéndoseles saber que, en contra de la presente, dentro de los tres (3) días a su notificación procede el recurso de apelación y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

vp

JOHN EDWIN CASADIEGO PARRA
JUEZ

Firmado Por:

John Edwin Casadiego Parra
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 82
Bogotá, D.C. - 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: 9815259ed49c54e3995ec72c2c2e48168a425212b67fbef929c4c41313bda359

Documento generado en 17/01/2022 09:27:57 AM

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