Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., Veintisiete (27) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2021-01130-00
ACCIONANTE: LUZ ADRIANA GUERRERO CABEZAS
ACCIONADA: CLARO SOLUCIONES MÓVILES

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que la accionante**,** interpuso derecho de petición ante **CLARO SOLUCIONES MÓVILE,** el día 27 de marzo 2021, solicitando se le informara sobre temas relacionados con la adquisición virtual de un equipo de celular y, temas de suplantación.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, el accionante solicita se ampare su derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se ordene a **CLARO SOLUCIONES MÓVILES** proceda a resolver de fondo la solicitud presentada el 27 de marzo de 2021.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 18 de mayo de 2021, se ordenó la notificación a la entidad accionada, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento informando que: *"En respuesta a su comunicación recibida el 27 de marzo de 2021 en la que manifiesta no reconocer la suscripción del contrato único de servicios móviles y contrato de compra venta de equipos terminales, con referencias 1.36034484, 9876540075892742 / 4.090095961, 9876540075892841 / 4.090096258, 9876540076122305 / 4.090373671, 9876540076122313 / 4.090373689, al respecto nos permitimos informarle que después de verificar y revisar la información, se encontró evidencia de una posible suplantación de identidad en el proceso de suscripción de los servicios y equipos mencionados".*

Agrega que: *"Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que las cuentas con referencia 1.36034484, 9876540075892742 / 4.090095961, 9876540075892841 / 4.090096258, 9876540076122305 / 4.090373671, 9876540076122313 / 4.090373689, se encuentran desactivadas y los saldos facturados sobre los servicios y equipos fueron ajustados en su totalidad",* bajo la advertencia que: *"Así mismo, hemos efectuado la eliminación en centrales de riesgo de la obligación 1.36034484, 9876540075892742 / 4.090095961, 9876540075892841 / 4.090096258, 9876540076122305 / 4.090373671, 9876540076122313 / 4.090373689, y suspendimos la gestión de cobro respectiva".*

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición de la accionante por parte de **CLARO SOLUCIONES MÓVILES** al no habérsele dado respuesta de fondo y oportuna a la solicitud elevada el 27 de marzo de 2021.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición, se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *"…ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante."*[1].

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

"En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en

[1] Cfr. Sentencia T-372/95

debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones"[2]*.*

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

"*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."*

"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.*** *(…)"*

"Parágrafo 1°. 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 3°. 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"

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

De la Emergencia Sanitaria – Covid-19

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5 que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia señaló:

*"****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. (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*

[2] Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

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. ***Parágrafo.*** *La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."*

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante aduce que presentó una petición el 27 de marzo de 2021 ante la entidad accionada **CLARO – COMCEL S.A.** en la que solicitó las circunstancias de modo tiempo y lugar, por medio de las cuales se adquirió virtualmente en el mes de diciembre de 2020 un equipo de celular, porque razón accedieron a la financiación de otro equipo de celular cuando según sus políticas no es permitido dichas situaciones, se indique las medidas de seguridad adoptadas por la empresa para evitar la suplantación de identidad y financiación de equipos, se expidan todos los documentos que se enviaron para la compra y financiación de un equipo de celular y solicita a la empresa que por no adoptar las medidas de seguridad virtual se le exonere de toda clase de cobros de equipos de celular que se hubieren adquirido con posterioridad al mes de marzo de 2020, por acceder a la suplantación en nombre de la accionada sin mi previa autorización, todo lo cual fue aceptado por la entidad convocada.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delanteramente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 27 de marzo de 2021, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: *"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****. (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."*

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada arrimó a las presentes diligencias 14 anexos, entre los cuales reposa i) contestación de tutela[3], ii) respuesta al derecho de petición de fecha 16 de abril de 2021[4,] iii) Contrato Único de servicios No. D1161.00008-5883882[5], iv) Contrato Único de servicios No. D1161.00008-5883902[6], v) Contrato Único de servicios No. D1315.00011-5904896[7], vi) Contrato Único de servicios No. D1315.00011-5904894[8], vii) Resultado de modificación[9], viii) Certificado Cámara de Comercio de Bogotá[10], ix) Respuesta NR: 22021223842[11], x) Memorial solicitud fallo[12], xii) Resultado consulta información comercial[13], constancia del envío vía correo electrónico a la dirección electrónica lguerrero1230@gmail.com de 21 de mayo de 2021[14], que corresponde con las informada en el derecho de petición y, en el libelo de tutela, mediante el cual pone en conocimiento el contenido de la contestación al derecho de petición interpuesto por la accionante.

---

[3] Folio 10 Cd 1
[4] Folios 12 y 13 Cd 1
[5] Folio 14 Cd 1
[6] Folios 15 Cd 1
[7] Folios 16 Cd 1
[8] Folios 17 Cd 1
[9] Folios 18 Cd 1
[10] Folios 19 Cd 1
[11] Folios 20 Cd 1
[12] Folios 22 Cd 1
[13] Folios 25 Cd 1
[14] Folios 21 y 24 Cd 1

En la referida respuesta se le puso de presente a la accionante que: *"En respuesta a su comunicación recibida el día 27 de marzo de 2021, en la cual manifiesta varios hechos puntuales nos permitimos dar respuesta a cada uno de ellos:* ***1.*** *Respecto a su solicitud donde manifiesta que en el mes de febrero de 2020 adquirió un equipo celular Samsung para cancelar en 12 cuotas, cuya última cuota fue en febrero de 2021 las cuales se cancelaron según el plan de pagos, se realizan las validaciones pertinentes y se evidencia que realizó reposición de un equipo SMG GXYA30S64A307 el cual fue pactado en 12 cuotas, a la fecha registra cancelado.* ***2.*** *Con relación a su solicitud donde manifiesta que una vez le informaron sobre el cobro del equipo inmediatamente procedió a realizar el reclamo en vista que en primer lugar no se había acercado a las instalaciones de Claro y menos virtualmente adquirir equipo y en segundo lugar según las políticas de la empresa Claro no es procedente acceder a un nuevo equipo cuando se encuentra cancelando otro, le aclaramos que Comcel tiene políticas y procedimientos internos para conceder los diferentes trámites y servicios a nuestros clientes, adicionalmente COMCEL tiene la plena facultad de ejercer los diferentes controles dentro de su negocio, dentro de las cuales se encuentra la venta de servicios y ventas de dispositivos, dichos procesos se encuentran sujetos a validación de condiciones comerciales y estudio de crédito.".*

Y, además, se le indicó que: "…*se valida reposición de 4 equipos en octubre de 2020, de forma presencial, bajo los siguientes números de contratos: SAMSUNG GALAXY A11 6SAMSUNG imei 354076116470867 adquirido el 31 de octubre de 2020 bajo el contrato D1315.00011-5904896. SAMSUNG GALAXY A11 6 SAMSUNG imei 354076116280787 adquirido el 31 de octubre de 2020 bajo el contrato D1315.00011-5904894. SAMSUNG GALAXY A21SSAMSUNG imei 356156110693751 adquirido el 26 de octubre de 2020 bajo el contrato D1161.00008-5883902. HUAWEI Y9 PRIME 2019HUAWEI Y9 imei 865206041189579 adquirido el 26 de octubre de 2020 bajo el contrato D1161.00008-5883882 Sin embargo, si usted no reconoce haber realizado la reposición de los equipos en mención, puede ingresar a la página Web https://www.claro.com.co/personas/, El formato de negación lo puede descargar de la siguiente manera: 1. Ingresando a https://www.claro.com.co/personas/2. Ubicar en la parte de abajo la sección de Legal y Regulatorio.3. Ubicarse en el módulo Radica Quejas y Recursos y seleccionar la opción Radica PQR Soluciones Móviles o Radica PQR Soluciones Fijas según corresponda.4. Al ingresar aparece la siguiente ventana (…)".*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo solicitado, al paso que se le adjuntó los soportes documentales que respalda la respuesta bridada y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, en el presente asunto si bien existió una vulneración al derecho fundamental de petición, pues la respuesta no se dio dentro del término legal, lo cierto es que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, ante la respuesta brindada en curso de la presente acción constitucional:

Respecto de la figura del hecho superado, la H. Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

"El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional".

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

"1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. ***Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado****. 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado."*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado y, en consecuencia, se negará el amparo constitucional solicitado por la actora.

III. **DECISIÓN:**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **LUZ ADRIANA GUERRERO CABEZAS** identificada con la cédula de ciudadanía No. **53.074.363**, a su derecho fundamental de petición, por la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

CRISTHIAN CAMILO MONTOYA CARDENAS
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 39 COMPETENCIA MÚLTIPLE BOGOTÁ

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:
b680e1768f950b4fc847a2aa601df24e98f620730ff085c11779da54f5959583
Documento generado en 27/05/2021 08:27:43 AM

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