

Constancia. 9 de mayo del 2023, siendo las 10:58 ama. Se llama telefónicamente a la accionante señor Emilse Cuartas Q, a quien se le pregunta se la entidad accionada Comcel S.A. –Claro Colombia, le dio respuesta, a su derecho de petición, el cual nos ocupa: *“La empresa Comcel da respuesta, pero pongo de presente a su señoría, que como siempre la respuesta no se ha dado de manera clara, fondo y precisa, no me allegan los documentos que requiero, que siempre da una respuesta evadiendo y no suministrando la información solicitada en el derecho de petición, que en varias oportunidades se la ha formulado y así mismo lo acaba de hacer en el derecho de petición que le he puesto de presente a su señoría, siempre evasiva, necesito que me responda punto por punto y me suministre la información que se le ha requerido, ya que tengo entendido que TUYA le realizó el pago de los elementos que me endilgan compre, sin ser cierto, y es esta última Tuya la que me realiza los cobros permanentes, de dichos elementos que fueron adquiridos por terceros de manera fraudulenta”*.

LA OFICIAL MAYOR,

CARMEN ALICIA OJEDA JÁCOME



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE CALI
RAD. 760014003007-2023-00340-00
SENTENCIA No. 103 DE TUTELA
Santiago de Cali, once (11) de mayo del dos mil veintitrés (2023).

I. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Decide el Juzgado la acción de tutela interpuesta por el señor **EMILSE CUARTAS QUINTANA identificada con la CC No. 43.799.140**, a través de apoderado judicial contra de **COMCEL –CLARO COLOMBIA**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES Y TRÁMITE

1.1.PRIMERO: Argumenta que el 01 de abril 2022, fue víctima de un fraude, en horas de la noche a las 9:30 p.m., unas compras por internet con su número de tarjeta de crédito 5265 1786 6784 0279 por valor de \$4.567.900 y \$7 314 960 en CLARO-COMCEL, según consta en el extracto de la Tarjeta de Crédito de la siguiente manera: • 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 7.314.960,00 0,00 7.314.960,00 2,05% 1/1 • 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 4.567.900,00 0,00 4.567.900,00 2,05% 1/1 Sin transcurrir 24 horas del hecho delictivo se dirigió a las oficinas de claro con el fin de que los productos no fueran entregados y si fueron entregados sospechosamente seria en horas de la madrugada, situación que no es común en estos establecimientos y mucho menos en empresas como CLARO.

1.2. Pone en conocimiento un primer derecho de petición cuya respuesta a las peticiones de Claro Comcel, le manifestó: *“Al respecto, nos permitimos informarle que, hemos realizado las validaciones internas en el sistema donde no se evidencia compras o adquisición de equipos realizadas bajo su documento sobre los valores antes mencionados.”*

Respuesta que resulta que contrasta con la realidad, teniendo en cuenta que en los extractos se refleja el monto de la compra, la fecha y el destinatario de ese dinero, es decir CLARO-COMCEL., lo cual resulta falso porque se envía el extracto de la tarjeta y el dinero fue

trasferido a esa entidad.(anexo extracto).

1.3. Expresa que nuevamente que el 21 de julio de 2022 y el 17 de noviembre de 2022 se realizaron derechos de peticiones con el fin de encontrar una respuesta de fondo en dichos derechos, para lo cual les solicitó la accionante puntualmente:

- Copia de las facturas de venta de los equipos fraudulentamente adquiridos relacionados en el extracto bancario que se anexa a la presente y relacionados de la siguiente manera: fecha Descripción Valor transacción Saldo pendiente Cuota a pagar del mes Tasa de interés Cuotas cobradas
2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 7.314.960,00 0,00 0.00 7.314.960 2,05% 1/1
2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 4.567.900,00 0.00 4.567.900, 2,05% 1/1
- Copia de los certificados de entrega de los equipos comprados de manera fraudulenta
- Copia de los documentos donde se acredite el receptor de los equipos celulares adquiridos de manera fraudulenta
- Información e identificación de las personas que realizaron las ventas de los equipos por parte de COMCEL – CLARO COLOMBIA, esta información puede ser enviada a la Fiscalía General de la Nación al despacho del fiscal 132 local de Cali, con número de radicado y SPOA, para que se anexe a la investigación que se adelanta por los hechos anteriormente relacionados, lo anterior con el fin de no vulnerar los derechos de las personas y su intimidad.
- Relacionar los números de IMEI y demás guarismos de identificación de los equipos celulares entregados en la transacción irregular.

1.4. Que la empresa Claro Colombia, siempre da la misma respuesta , pidiéndole a la accionante “ *Que es indispensable que el soporte sea legible y en original, sin ningún tipo de enmendadura y debe contar con la siguiente información:*

- *Referencia de pago*
- *Fecha del pago*
- *Valor del pago*
- *Nombre del punto de recaudo*
- *Número de folio o transacción.*

La empresa Claro no entrega los documentos pedidos, sin dar una respuesta clara y de fondo, y mientras tanto he sido reportada en centrales de riesgos, me cobran un dinero que no tengo y siguen aumentando los intereses, situación expresa le ha causado un perjuicio irremediable para su buen nombre y el de su familia, expresa que requiere la respuesta a sus peticiones porque está sin saber si se entregaron los equipos, y si fue así requiere de los soportes y demás constancias donde se evidencie la transacción efectuada fraudulentamente, ya que dicha información solo tiene acceso la accionada. Informa que el caso en mención lo puso en conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIAS Y COMERCIO, FISCALIA GENERAL DE LA NACION, TARJETA TUYA.

1.5. Arguye que está más que vencido el término establecido para los presentes menesteres (Art. 120 C.G.P.), esto es, el accionado se ha sustraído de su obligación de dar respuesta clara y de fondo a mi solicitud.

Mediante Auto Admisorio del veintiocho (28) de abril del dos mil 2023, se ordenó notificar a la entidad accionada y se vinculó oficiosamente a SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO, FISCALIA GENERAL DE LA NACION, TARJETA TUYA ADQUIRIDA por BANCOLOMBIA S.A., COLCORP CORPORACION FINANCIERA S.A, FONDO DE EMPLEADOS DE COLOMBIA E INMOBILIARIA BANCOL S.A Y, ALMACENES ÉXITO S.A. Y ALMACENES EXITO INVERSIONES S.A.S, a quienes se les concede el término de dos (2) días, para que ejerzan su defensa, allegue pruebas y rindan el informe de que trata el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

Por auto 9 de mayo del 2023, se realizó vinculación a la CIFIN (TRANSUNION) y DATACRÉDITO (EXPERIAN), FISCALIA 32 LOCAL, COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA, a quienes se les concede el término de UN (1) un día, contado a partir de la notificación, para que ejerzan su defensa, allegue pruebas y rindan el informe de que trata el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991.

2.- RESPUESTAS ALLEGADAS.

2.1- FISCALIA GENERAL DE LA NACION, respuesta vista a folio (10) del expediente digital. Según los hechos descritos generaron consulta en el sistema misional de información SPOA en lo relacionado con la investigación penal aludida, y que del registro encontró del caso NUNC 760016107138202201038 seguida por el delito de HURTO POR MEDIOS INFORMATICOS Y SEMEJANTES ART. 269I LEY 1273 DE 2009 asignada al despacho Fiscal 132 Local adscrito a la Unidad De Delitos Informáticos.

Por lo anterior, de conformidad con el artículo 200 del Código de Procedimiento Penal, le dio traslado de la presente acción constitucional al despacho Fiscal 132 Local; toda vez que, en desarrollo de la calidad como el director del caso, cuentan con la competencia para otorgar una respuesta de fondo, puesto que conoce y tiene asignada la investigación en mención. De lo aquí expuesto, da cuenta el correo adjunto donde se observa el traslado realizado.



Cuidemos del medio ambiente. Por favor no imprima este e-mail si no es necesario.

De: Juridica Notificaciones Tutela - Nivel Central <juridicanotificacionestutela@fiscalia.gov.co>

Enviado: viernes, 28 de abril de 2023 16:54

Para: CALI - Sandra Eugenia González <emilse.cali@fiscalia.gov.co>

Asunto: RV: NOTIFICACIÓN AUTO ADMITE TUTELA RADICACIÓN 760014003007-2023-00340-00

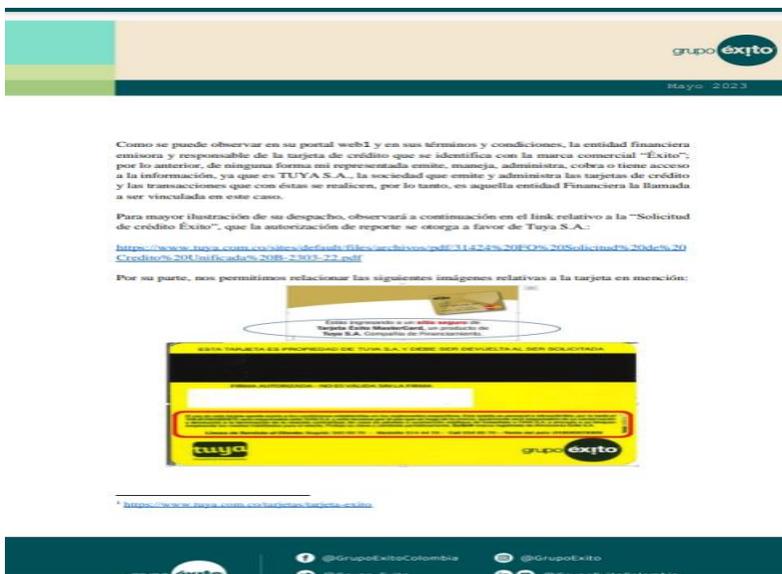
Cordial saludo, me permito remitir el correo precedente para su conocimiento y/o trámite, de acuerdo a su competencia.

ASUNTO: ACCIÓN DE TUTELA ACCIONANTE: EMILSE CUARTAS QUINTANA CC No. 43.799.140 ACCIONADO: COMCEL - CLARO COLOMBIA
RADICACIÓN: 760014003007-2023-00340-00

Cordialmente,
Dirección de Asuntos Jurídicos
OIH

Por considerar que no ha vulnerado derecho fundamental alguno del accionante, solicita se desvincule de la presente acción de tutela.

2.2. ALMACENES EXITO INVERSIONES S.A.S, respuesta vista a folio (08) del expediente digital, expresa: Frente a los hechos expresa que hay Falta de Legitimidad en la Causa Por Pasiva- Inexistencia de derechos fundamentales violados o amenazados por parte de Almacenes Existo S.A. ya que no debió vincularse, por no se dicha sociedad emisora y responsable de las tarjetas de crédito marca “Éxito” y por ello, mucho menos la que reconoce la prescripción, ni actualiza datos financieros. Arguye que es la Compañía de Financiamiento Tuya S.A, con Nit 860.032.330-3, quien emite extractos bancarios de la tarjeta de crédito marca “Éxito”, es la Compañía de Financiamiento Tuya S.A. quien emite dichos extractos al ser la responsable de dicha tarjeta. Pone en conocimiento de esta Judicatura foto de la tarjeta



De acuerdo a lo anterior, sostiene que la sociedad ALMACENES ÉXITO S.A. no es una entidad financiera y por ello, no expide ni administra tarjetas de crédito de ningún tipo, ni mucho menos, hacer reporte ante centrales de información financiera. En cuanto a la accionante que no ha presentado petición queja o recurso ante Almacenes Existo S.A, que los hechos de la tutela van dirigidos a la Compañía de Financiamiento Tuya S.A, sociedad totalmente distinta a la que aquí se vincula.

Teniendo en cuenta su respuesta solicita sea desvinculada, de acuerdo a la respuesta que emanó.

2.3. SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO A TRAVES DEL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: Indica a folio (19) de expediente digital, lo siguiente: frente a los facticos narrados por la parte accionante da respuesta expresando que en fundamento en las facultades de

inspección, vigilancia y control conferidas por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, le corresponde verificar entre otras, el cumplimiento de las disposiciones relativas a la idoneidad, la calidad, la información, la información pública de precios, la publicidad, las promociones, las ofertas, la seguridad de producto, las condiciones generales y contratos de adhesión, las operaciones mediante sistemas de financiación, las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia y comercio electrónico de bienes y servicios contenidas en el Estatuto del Consumidor, circunstancias que según el escrito materia de queja no se enmarcan dentro de las competencias de esta Entidad.

2.4. BANCO DE COLOMBIA S.A.: respuesta vista a folio (28) Expediente digital:

Responde la representante legal de Bancolombia S.A, relativo al proceso de la referencia, en los siguientes términos, previa las siguientes consideraciones: *“1. De la lectura de los hechos y las pretensiones de la acción de tutela, se desprende que la Señora Emilse Cuartas Quintana, solicita la protección a su derecho constitucional fundamental de petición, presuntamente vulnerados por Comcel-Claro Colombia, informa que Bancolombia S.A no está relacionada con ninguna de las pretensiones del accionante, ni se desprende de alguno de los hechos de la demanda la posibilidad de que la entidad que representa este vulnerando los derechos constitucionales fundamentales de la Señora Emilse. Entera al Despacho Es que Sufi hoy una marca Bancolombia S.A. es una persona jurídica distinta de Tuya S.A. con número de identificación, ubicación, clientes, y objeto social propio. Tuya no es Sufi, la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Resolución 0419 del 25 de febrero de 2010, autorizó la cesión parcial por parte de la Compañía de Financiamiento SUFINANCIAMIENTO S.A. – SUFI (cedente) a favor del establecimiento bancario Bancolombia S.A. (cesionario), conservando a SUFI como una marca Bancolombia. En virtud de la mencionada autorización, Sufinanciamiento S.A. Bancolombia S.A., celebraron contrato de cesión parcial de activos, pasivos y contratos, el día 19 de marzo de 2010, adquiriendo con ello BANCOLOMBIA S.A., la calidad de acreedor de algunas de la(s) obligación(es) adeudadas y/o garantizadas a favor de SUFI.”*

En razón a su respuesta solicita se declare la presente acción la causal de improcedencia de la tutela por no existir objeto jurídico sobre el cual proveer tratándose del actuar de la entidad que representa

2.5- ALMACENES ÉXITO-INVERSIONES S.A.S: da respuesta vista a folio (29) expediente digital.

Expresa que hay una Falta de legitimidad en la causa por pasiva, Inexistencia de derechos fundamentales violados o amenazados por parte de Almacenes Existo S.A, arguye que la sociedad Almacenes Éxito Inversiones S.A.S, no es la entidad quien se debió vincular por pasiva en el presente caso, en tanto, no es esta sociedad la emisora o responsable de las tarjetas de crédito marca “Éxito” y por ello, mucho menos la que reconoce la prescripción, ni actualiza datos financieros. Es la compañía de Financiamiento Tuya S.A., con NIT. 860.032.330-3, como puede observarse en los hechos de la acción, las pruebas documentales de la misma que no es Almacenes Éxito Inversiones S.A.S quien emite extractos bancarios de la tarjeta de crédito marca “Éxito”. Solicita su desvinculación.

2.6. FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO BANCOLOMBIA-FEBANC, respuesta a folio (13) expediente digital:

Manifiesta que el Fondo de Empleados de

Grupo Bancolombia - FEBANC, entidad de la economía solidaria identificada con NIT 890.901.502, no es un sujeto procesal en el mencionado trámite, igualmente tampoco está vinculado dentro del respectivo trámite. Se resalta que El Fondo de Empleados de Colombia e Inmobiliaria Bancol S.A. es una persona jurídica totalmente diferente al Fondo de Empleados del Grupo Bancolombia.- Febanc. Solicita que se realice las adecuaciones procesales a efectos de evitar nulidades.

2.7.- COMCEL-CLARO COLOMBIA: En respuesta vista a folio (27) del expediente digital, allega respuesta, en la que de igual manera adjunta respuesta a derecho de petición, remitido a la accionante con fecha 2023-05-04,

COMUNICACION CELULAR - COMCEL SA -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2023/05/05 08:50
Hoja 1/2

COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL SA el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	2790261
Emisor	legales.colombia@claro.com.co
Destinatario	emilsecq@yahoo.es - EMILSE CUARTAS QUINTANA
Asunto	RESPUESTA RADICADO N. 2023-00340
Fecha Envío	2023-05-04 11:59
Estado Actual	El destinatario abrio la notificacion

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2023/05/04 12:00:41	<p style="color: #c00000; font-weight: bold;">Tiempo de firmado:</p> May 4 17:00:41 2023 GMT <p style="color: #c00000; font-weight: bold;">Política:</p> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
Acuse de recibo	2023/05/04 12:00:43	May 4 12:00:43 cl-t205-282cl postfix/smtp [12184]: 96E8812487EB: to=<emilsecq@yahoo.es>, relay=mx-eu.mail.am0.yahoodns.net[188.125.72.74]:25, delay=1.4, delays=0.06/0.03/0.61/0.73, dsn=2.0.0, status=sent (250 ok dirdel)
El destinatario abrio la notificacion	2023/05/04 18:39:54	<p style="color: #c00000; font-weight: bold;">Dirección IP:</p> 69.147.86.72 <p style="color: #c00000; font-weight: bold;">Agente de usuario:</p> YahooMailProxy; https://help.yahoo.com/kb/yahoo-mail-SLN28749.html

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recapi de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de el mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la

www.medel

Abrazamos c
En solo una ser
ha incrementac
visitantes. Así n

Contenido del Mensaje

RESPUESTA RADICADO N. 2023-00340

Señor usuario.

La información contenida en este documento o en cualquiera de los anexos al mismo es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina.

Le agradecemos tener en cuenta NO responder ni enviar sus consultas por este medio. Para cualquier consulta puede utilizar los siguientes canales habilitados:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co.
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B – 10 Plaza Claro.
- Vía fax: 7421285.
- Visite nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's.

Adjuntos

RESPUESTA_DERECHO_DE_PETICION_EMILSE_CUARTAS_QUINTANA.pdf

Descargas

--

Por intermedio de su representante legal, indica a folio 25 del expediente digital, indica que la accionante ha radicado loas siguientes peticiones

02/04/2022 12022322443 DERECHO DE PETICION
26/04/2022 12022123471 DERECHO DE PETICION
27/07/2022 12022239790 DERECHO DE PETICION
12/08/2022 12022244376 DERECHO DE PETICION
17/11/2022 12022343667 DERECHO DE PETICION

Indica que, COMCEL respondió las reclamaciones interpuestas, con oportunidad y prontitud, dando respuesta clara y de fondo a sus peticiones y otorgando los recursos de ley, y se ha dado nuevamente respuesta al derecho de petición tal y como consta en la respuesta emitida a este despacho, solicitando que conforme a lo anterior, desaparecieron los fundamentos de hecho de la presente acción de tutela, y en consecuencia la misma debe ser archivada. Con su comunicación envía un audio de la contratación de la accionante

servicio de telefonía, y allega la prueba de la notificación, acta de reporte queja ante la entidad.” Finalmente, para concluir solicita que se niegue por improcedente la acción de tutela instaurada, y en consecuencia no acceder a las suplicas de la misma por las razones expuestas

2.8.- FISCALIA 32 LOCAL: Da respuesta vista folio (035) expediente digital. Informa que dicha fiscalía se encuentra adscrita a la Unidad de delitos informáticos, una vez recibida la referida tutela, de la consulta que realizó al sistema misional SPOA de la Fiscalía General de la Nación, encontró con el nombre y número de identificación de la señora EMILSE CUARTAS QUINTANA identificada con C.C. No. 43.799.140 de Popayán, NUNC 760016107138202201038, por el delito de hurto por medios informáticos y semejantes (Art. 269I C.P.), caso que se encuentra en etapa de indagación, con programa metodológico, con autorización de Juez de Control de Garantías para Búsqueda Selectiva en Bases de Datos, y con orden a policía judicial emitida. Anexa copia de pantallazo de sistema SPOA, por lo tanto que se encuentra a la espera del informe de investigador de campo respecto a la orden emitida, esto con el fin de obtener información que permita lograr la ubicación e identificación de los presuntos responsables, de ser el caso.

Solicita sea desvinculada, ya que no ha vulnerado por parte de dicha entidad, Fiscalía 32 Local, – Unidad de Delitos Informáticos, el derecho fundamental, dentro de la investigación con NUNC 760016107138202201038, ha realizado programa metodológico e impartido las ordenes a policía judicial correspondientes, con el fin de adelantar el ejercicio de la acción penal y en busca del esclarecimiento de los hechos denunciados.

# Actuación	Fecha	Descripción	Funcionario Que Realiza/Despacho	PM-Orden PJ	Afecta Libertad	Estado
115265291	07/04/2022 09:23	Fiscal - Sale de fiscal intervención temprana a fiscal conocimiento	JAIRO ENRIQUE LOPEZ GOMEZ / FISCALIA 96-CALI	NO TIENE OPJ	NO	ACTIVA
117143471	03/06/2022 08:00	Policía Judicial - Ubicación de personas (indiciados, testigos o víctimas)	FABIAN DANILO GONZALEZ CEBALLOS	7918549	NO	TERMINADA
117143461	03/06/2022 08:00	Fiscal - Programa metodológico	DIANA VEGA GOMEZ / FISCALIA 132-CALI	NO TIENE OPJ	NO	ACTIVA
128303100	02/05/2023 13:25	Juez - Autoriza búsqueda selectiva en bases de datos	JUZGADO 12-CALI	NO TIENE OPJ	NO	ACTIVA
128310757	02/05/2023 14:00	Policía Judicial - Búsqueda selectiva en bases de datos	FABIAN DANILO GONZALEZ CEBALLOS	9092870	NO	CON_ORDEN

2.9.- CIFIN (TRANSUNION), da respuesta vista a folio (040) del expediente digital. Arguye que ha evidenciado que la solicitud del accionante se presentó ante un tercero, esto es la entidad COMCEL –CLARO COLOMBIA S.A. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y por ello CIFIN S.A.S. (TransUnion®), no ha violado derecho alguno, lo que entre viene que hay una clara falta Inexistencia del nexo causal con la accionante y una falta de legitimación de la causa por pasiva, en razón a que las funciones de dicha entidad CIFIN S.A.S. (TransUnion®) según el certificado de existencia

y representación legal, es ser un Operador de información conforme a las previsiones del literal c) del artículo 3 de la Ley 1266 de 20082, que como Operador, recibe de las entidades que contratan con ésta y que actúan en calidad de Fuentes de Información, el reporte de los datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios, que son Entidades pertenecientes a los diferentes sectores de la economía, tales como el sector financiero, real, de telecomunicaciones, solidario y asegurador. Es por ello que, CIFIN S.A.S. (TransUnion®) es totalmente ajeno a la relación que pueda tener el titular de la información (accionante) con las Entidades que reportan su información (Fuentes) o que la consultan (Usuarios).

Solicita ser desvinculada de la presente acción constitucional.

2.10. DATACRÉDITO (EXPERIAN) Da respuesta vista a (44) del expediente digital:

Expresando a través de su apoderada judicial, que de la tutela observa que consiste en un conflicto surgido con ocasión del reporte negativo que realizó COMCEL SA –CLARO, ratifica al Despacho que no presta servicios financieros ni comerciales de ningún tipo a la parte accionante ni conoce las circunstancias que enmarquen el reporte que pueda presentar la parte accionante por COMCEL SA, sino que, en su condición de operador de la información, se limita a llevar un fiel registro de lo que informa aquella entidad, que conformidad con la Ley Estatutaria, el operador de la información, tiene el deber de realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que las fuentes reporten las respectivas novedades, razón por la cual una vez obtiene los datos procede a actualizar la información cada vez que la fuente rectifica los datos cuando éstos sean incorrectos y reporta las respectivas novedades.

La parte accionante, solicita que se elimine de su historia de crédito el dato negativo sobre la obligación adquirida con **COMCEL SA (CLARO SERVICIO MOVIL Y TECNOM FINANC)**, pues según indica, ésta es producto de un caso de suplantación de identidad.

La historia de crédito de la parte accionante expedida el 10 de mayo de 2023 reporta la siguiente información

INFORMACION BASICA		7QAC58D	
C.C #00043799140 (F) CUARTAS QUINTANA EMILSE VIGENTE		EDAD 46-55 EXP.89/10/27 EN BELLO	
		DATACREDITO [ANTIOQUIA] 10-MAY-2023	
+AL DIA	CTC CLARO	202303 .16529125 201802 201804	PRINCIPAL
	SERVICIO MOVIL	ULT 24 -->[NNNNNNNNNNNN] [NNNNNNNNNNNN]	
		25 a 47-->[NNNNNNNNNNNN] [NNNNNNNNNNNN]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=061 CLAU-PER:000	
+PAGO VOL	CTC CLARO	201112 .00344002 201009 201011	PRINCIPAL
	SERVICIO MOVIL	ULT 24 -->[NNNNNNNNNNNN] [NNN-----]	
		25 a 47-->[-----] [-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=015 CLAU-PER:000	
+PAGO VOL	CTC CLARO	200906 .59837039 200712 200802	PRINCIPAL
	SERVICIO MOVIL	ULT 24 -->[NNNNNNNNNNNN] [NNNNNN-----]	
		25 a 47-->[-----] [-----]	
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal	TIP-CONT: DEF=018 CLAU-PER:000	

+PAGO VOL COM CLARO 202202 008697914 202107 202507 PRINCIPAL
 TECNOM FINANC ULT 24 -->[NNNNNNNN-----][-----]
 25 a 47-->[-----][-----]
 ORIG:Normal EST-TIT:Normal TIP-CONT: DEF=007 CLAU-PER:000 MEDELLIN

Según la información reportada en la historia de crédito, la parte accionante **NO REGISTRA NINGÚN DATO NEGATIVO** respecto de las obligaciones suscritas con **COMCEL SA (CLARO SERVICIO MOVIL Y TECNOM FINANC)**.

Solicita se le declare improcedente la acciona de tutela por encontrarse configurada la falta de legitimación en la causa por pasiva respecto de **EXPERIAN COLOMBIA S.A. DATACRÉDITO**, expresa que no es la facultada por la ley para modificar, actualizar o eliminar la información que reportan las fuentes de información y que sea desvinculada

2.11. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA: Da respuesta vista a (50) del expediente digital: Expresando a través de su representante legal suplente de dicha compañía, que el 18 de marzo de 2022, dio apertura a un cupo de crédito rotatorio por \$ 25.500.000,00 a la accionante instrumentalizado en una Tarjeta Éxito, bajo la obligación finalizada en el No. ***5504 que, a la fecha, se encuentra en un estado de castigo. Para la apertura del producto financiero anteriormente detallado, la accionante suscribió los documentos de vinculación tales como el pagaré y la solicitud de crédito; en esta última se encontraba la autorización previa dada por el consumidor para consultar, reportar y/o divulgar su comportamiento de pago de la obligación crediticia ante las Centrales de Información Financiera: Informa que la accionante, manifestó el desconocimiento de las siguientes transacciones que se realizaron con la tarjeta anteriormente descrita:

Fecha	Hora	Cod Autorización	Monto	Comercio	Canal Compra
20220401	21:12:56	T06684	\$ 7.314.960,00	COMCEL/BOTON PAGO COMC BOGOTA BOG	Compra no presente
20220401	21:15:24	T07274	\$ 4.567.900,00	COMCEL/BOTON PAGO COMC BOGOTA BOG	Compra no presente

Que dicha empresa TUYA S.A procedió a realizar la respectiva investigación interna con la cual se concluyó como suplantación NO comprobada toda vez que el cliente manifiesta por medio de llamada sostenida con el CES que compromiso de datos de su tarjeta de crédito por medio de un link al cual ingresa para generar una actualización de datos.

En cuanto al derecho de petición, este se encuentra dirigido a CLARO COLOMBIA y en los puntos solicitados son información que tiene el comercio y no por parte de Tuya S.A, ya que es un intermediario en la adquisición de productos financieros, razón por la cual sostiene que no se encuentra vulnerado ningún derecho que la accionante estime conculcado. Solicita por tornarse improcedente que sea desvinculada del presente trámite por no encontrarse vulnerado derechos fundamentales a la accionante.

COLCORP CORPORACION FINANCIERA S.A y MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, no dieron respuesta.

III. CONSIDERACIONES

1.- El artículo 86 de la Constitución Política consagra la Acción de Tutela como un mecanismo judicial rápido y eficaz, para garantizar los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o privada. La Tutela es eminentemente subsidiaria y solo admisible en ausencia de otros medios de defensa judicial, excepcionalmente se autoriza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

2.- El problema jurídico en el presente caso, se contrae en determinar la procedibilidad de la acción de tutela, respecto a ordenar a la entidad accionada a dar respuesta al derecho de petición radicado por la parte accionante; solo de concluir positivamente, se decidirá si la secretaría accionada vulneró el derecho fundamental de petición al no dar respuesta a las solicitudes de la accionante, de fecha 02 de abril del 2022, fechas 26 abril del 2022, 27 de julio del 2022, 12 de agosto del 2022, y 17 de noviembre de 2022.

3.- Para resolver el problema jurídico enunciado es necesario resaltar previamente los aspectos a tener en cuenta dentro de estas consideraciones, como son: (i) *subsidiariedad*; (ii) *derecho de petición*, (iii) *análisis del caso concreto*.

✓ MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El artículo 86 de la Constitución Política consagra la Acción de Tutela como un mecanismo judicial rápido y eficaz, para garantizar los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o privada. La Tutela es eminentemente subsidiaria y solo admisible en ausencia de otros medios de defensa judicial, excepcionalmente se autoriza como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

El derecho fundamental de petición ha sido definido por la jurisprudencia constitucional como:

"(...) uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)" (C. Const., Sentencia T-012 de 1992).

En sentencia T-146 de 2012, la Corte Constitucional sintetizó las reglas para su protección:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.

g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la

contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994”.

El artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A), cuyo artículo 13 dispone:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

A su turno, el artículo 14 ib. establece los términos para responder las peticiones, atendiendo la modalidad de las mismas:

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. *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 la ley 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”.*

Los artículos 32 y 33 ib. disponen que derecho de petición puede ser presentado ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes y se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en la Ley.

CASO CONCRETO.-

Como ya se indicó, el problema jurídico en el presente caso, se contrae en determinar la procedibilidad de la acción de tutela, respecto a ordenar a la entidad accionada a dar respuesta al derecho de petición radicado por la parte accionante; solo de concluir positivamente, se decidirá si la secretaría accionada vulneró el derecho fundamental de petición al no dar respuesta a las solicitudes de la accionante, de fecha 02 de abril del 2022, fechas 26 abril del 2022, 27 de julio del 2022, 12 de agosto del 2022, y 17 de noviembre de 2022.

Resulta con claridad meridiana que la accionante presento , varios derechos de petición con el fin de obtener la respuesta y la información de anexos que relación en este trámite, de las pruebas aportadas en el plenario se logra evidenciar por parte de este Despacho que la entidad accionada se pronunció ante las peticiones radicadas, no obstante esta judicatura realiza llamada telefónica, a la accionante señora Emilse Cuartas, expreso: *“La empresa da respuesta, pero pongo de presente a su señoría, que como siempre la*

respuesta no se ha dado de manera clara, fondo y precisa, no me allegan los documentos que requiero, que siempre da una respuesta evadiendo y no suministrando la información solicitada en el derecho de petición, que en varias oportunidades se la ha formulado y así mismo lo acaba de hacer en el derecho de petición que le he puesto de presente a su señoría, siempre evasiva, necesito que me responda punto por punto y me suministre la información que se le ha requerido, ya que tengo entendido que TUYA le realizó el pago de los elementos que me endilgan compre, sin ser cierto, y es esta última Tuya la que me realiza los cobros permanentes, de dichos elementos que fueron adquiridos por terceros de manera fraudulenta”.

Ahora, si bien es cierto, se allegan sendas respuestas a los derechos de petición por parte de la ACCIONADA COMCEL S.A., con las siguientes fechas: *La respuesta remitida por la accionada COMCEL S.A. “GRC-2022222045-2022 Bogotá, 26 de abril de 2022 SEÑORA EMILSE Asunto: Atención a la solicitud 3206364608, 1.16529125. NR 12022120733. De igual manera, respecto del derecho de petición de fecha 17 de mayo del 2022, allega la siguiente respuesta: “GRC-2022268944-2022 Bogotá, 17 de mayo de 2022 SEÑORA EMILSE Asunto: Recurso Reposición y en subsidio de Apelación 3206364608, 1.16529125. NR 12022123471. La respuesta GRC-2022414761-2022 Bogotá, 10 de agosto de 2022 SEÑORA EMILSE CUARTAS Asunto: Atención a la solicitud 3206364608, 1.16529125. NR 12022239790. La respuesta GRC-2022443328-2022 Bogotá, 26 de agosto de 2022 SEÑORA EMILSE CUARTAS QUINTANA Asunto: Atención a la solicitud 3206364608, 1.16529125. NR 12022244376. Y finalmente la respuesta G R C - 2 0 2 2 6 0 9 0 3 0 - 2 0 2 2 B o g o t á , 3 0 d e n o v i e m b r e d e 2 0 2 2 S E Ñ O R A E M I L S E Asunto: Atención a la solicitud 3206364608, 1.16529125. NR 12022343667, es claro que no se da respuesta clara y concisa a lo solicitado por la accionante, pues en sus derechos de petición pide información y que se alleguen los siguientes documentos:*

“Nuevamente el 21 de julio de 2022 y el 17 de noviembre de 2022 se realizaron derechos de peticiones con el fin de encontrar una respuesta de fondo en dichos derechos se solicita puntualmente • Copia de las facturas de venta de los equipos fraudulentamente adquiridos relacionados en el extracto bancario que se anexa a la presente y relacionados de la siguiente manera: fecha Descripción Valor transacción Saldo pendiente Cuota a pagar del mes Tasa de interés Cuotas cobradas 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 7.314.960,00 0,00 0.00 7.314.960 2,05% 1/1 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 4.567.900,000.00 4.567.900, 2,05% 1/1 • Copia de los certificados de entrega de

los equipos comprados de manera fraudulenta • Copia de los documentos donde se acredite el receptor de los equipos celulares adquiridos de manera fraudulenta • Información e identificación de las personas que realizaron las ventas de los equipos por parte de COMCEL – CLARO COLOMBIA, esta información puede ser enviada a la Fiscalía General de la Nación al despacho del fiscal 132 local de Cali, con número de radicado y SPOA, para que se anexe a la investigación que se adelanta por los hechos anteriormente relacionados, lo anterior con el fin de no vulnerar los derechos de las personas y su intimidad. • Relacionar los números de IMEI y demás guarismos de identificación de los equipos celulares entregados en la transacción irregular” (negrilla y cursiva por el despacho)

Planteado lo anterior, la parte accionada si bien es cierto, dio respuesta al trámite constitucional y remite nuevamente respuesta del derecho de petición a la accionante, en el siguiente sentido:

13/05/2023

Bogotá, 04 de mayo de 2023

SEÑOR
EMILSE CUARTAS QUINTANA
emilsec@yahoo.es

Asunto: ACCION DE TUTELA – 22023078734

Respetado señor:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 28 de abril de 2023 remitida por JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE CALI, procedemos a emitir respuesta al derecho de petición del 02 de abril de 2022 bajo radicado No. 12022120733:

<i>trabaje con tarjeta de crédito del éxito para comprar dos dispositivos (negación de compra), pero todo proceso y no despacho ningún producto, con el número de tarjeta que aparece en la parte de abajo.</i>
HECHOS EN QUE SE FUNDAMENTA LA PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO O RECURSO: <i>a las 9:15 pm me llega un msm al celular donde confirmo la compra por un valor de \$5.567.900 donde nunca he realizado una compra y ese valor y otro por \$7.314.960 comcel botón ninguna de las anteriores compras las he realizado.</i>
DOCUMENTOS ANEXOS (Pruebas que desee aportar el peticionario o recurrente) Indique el número de anexos soporte que adjunta <i>se hizo la compra con este número de tarjeta ENO master</i> <i>Demanda de la policía (radicado) 5265 1786 6384 0299</i> <i>msm al celular.</i>

En cuanto a su manifestación en la cual indica que con la tarjeta de crédito del éxito se generó la compra de dos dispositivos el cual niega haber adquirido, además que le llega un mensaje donde se observa el cobro de un equipo por valor de \$4.567.900 y uno por valor de \$7.314.960 en Comcel/Botón, por lo tanto, solicita que no se haga efectiva la compra ni el despacho, ya que es un robo, nos permitimos indicarle que se realizaron las validaciones correspondientes y bajo su nombre y número de cedula, no registra la adquisición de equipos en nuestro sistema.

Con relación a las transacciones realizadas, le aclaramos que este tipo de fraude bancario no se genera por responsabilidad de Claro, por lo cual le sugerimos acercarse a la entidad financiera y presentar la correspondiente denuncia penal ante las entidades autorizadas, a fin de que sean ellas quienes determinen la existencia de tal vulneración o conducta punible.

Lo anterior, teniendo en cuenta que COMCEL S.A. no es la entidad u organismo que pueda dictaminar la existencia de un delito, son las autoridades como la Policía, la Fiscalía (CTI), el Ejército, jueces penales quienes determinan si existe un delito como abuso de confianza o estafa y son ellos quienes determinan efectuar las investigaciones pertinentes a la denuncia del afectado, COMCEL S.A. está en la disponibilidad



de colaborar con estas autoridades ante cualquier tipo de información que ellos soliciten por parte de nuestra infraestructura técnica.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Atentamente,

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de Reclamaciones del Cliente

Sin dar respuesta de fondo a la solicitud de la accionante, no allega la información ni los documentos que esta solicita en su derecho de petición.

Recordemos como ya se ha indicado que, jurisprudencia constitucional ha dejado sentado que el derecho de petición posee dos perspectivas que materializan su protección, por un lado, la posibilidad o facultad de un sujeto para presentar peticiones bien a entidades públicas, ora, entidades privadas y, por otro lado, a obtener respuestas oportunas, claras y de fondo. Este análisis de fondo, encuentra estrecha relación con el deber de orientación, en la medida que la contestación debe incluir un análisis de soporte y detallado de los “*supuestos fácticos y normativos*” que regulan la materia objeto de petición. Aunado a ello, en materia de vulneración del derecho de petición, es abundante la jurisprudencia que señala los parámetros que le permiten al Juez Constitucional determinar si una conducta cercena o pone en riesgo este derecho de carácter fundamental, al respecto, en sentencia T-646 de 2007, bajo la ponencia del Doctor Manuel José Cepeda Espinosa, señaló los criterios o requisitos que debe contener la respuesta que una entidad debe cumplir, a saber; “(i) Ser oportuna; (ii) Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; (iii) Ser puesta en conocimiento del peticionario” y a renglón seguido señaló “[s]i no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”. Criterios jurisprudenciales, que servirán de base al estudio del sub judice

Así las cosas, habiendo sido notificada la accionante de la respuesta, indica que la

respuesta nuevamente es evasiva, no clara, precisa y de fondo que le había solicitado en sus tantos derechos de petición, lo que claramente observa el despacho, pues la falta de respuesta respecto de los documentos que se han solicitado entregar por parte de la accionada, no ha resuelto de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado.

En el mismo sentido se debe hacer precisión que para que una respuesta se considere clara, de fondo y precisa, no debe ser, prima facie, afirmativa y/o concederle la razón al peticionario; al respecto baste con indicar que:

“(…) El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(…) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional¹ (…”)

Colofón de lo anterior, y ante la falta de respuesta clara, precisa y congruente con lo solicitado, este despacho, considera que debe darse aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, el cual establece que:

“ARTICULO 20. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.”
(Negrilla por el Despacho)

Así mismo, mediante Sentencia T-030 de 2018 se tiene que:

*“En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: **“(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional;** (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial”* *(Negrilla por el Despacho).*

¹ Sentencia T-146/12

Lo anterior, habida cuenta que en efecto, emerge del plenario, que la accionante le formuló a la entidad encartada, diversos derechos de petición y esta a su vez en su contestación confirma haberlos recibido y donde se señaló aspectos sobre una respuesta otorgada, más sin embargo, no fueron concretos en la solicitud de información solicitada por la accionante, por ende sin más disquisiciones el amparo deprecado reclamado por la tutelante debe ser acogido con la precisión que se limita exclusivamente al derecho de petición y ante ello, consecuentemente se ordenara a la sociedad accionada que a través de su representante legal o quien haga sus veces, dentro del término de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, proceda a dar respuesta al prenombrado pedimento, en lo que respecta a la solicitud materia del mismo, esto es, entregar “ *Copia de las facturas de venta de los equipos fraudulentamente adquiridos relacionados en el extracto bancario que se anexa a la presente y relacionados de la siguiente manera: fecha Descripción Valor transacción Saldo pendiente Cuota a pagar del mes Tasa de interés Cuotas cobradas* 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 7.314.960,00 0,00 0.00 7.314.960 2,05% 1/1 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 4.567.900,000.00 4.567.900, 2,05% 1/1 • *Copia de los certificados de entrega de los equipos comprados de manera fraudulenta • Copia de los documentos donde se acredite el receptor de los equipos celulares adquiridos de manera fraudulenta • Información e identificación de las personas que realizaron las ventas de los equipos por parte de COMCEL – CLARO COLOMBIA, esta información puede ser enviada a la Fiscalía General de la Nación al despacho del fiscal 132 local de Cali, con número de radicado y SPOA, para que se anexe a la investigación que se adelanta por los hechos anteriormente relacionados, lo anterior con el fin de no vulnerar los derechos de las personas y su intimidad. • Relacionar los números de IMEI y demás guarismos de identificación de los equipos celulares entregados en la transacción irregular*” advirtiendo que la misma, debe abarcar de fondo el asunto formulado y/o explicar las razones de alguna imposibilidad o reserva para abstraerse de entregar la documental e información que motivo aquella solicitud si a ello hubiere lugar.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE CALI**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR de manera exclusiva, el derecho fundamental de petición invocado por la señora **EMILSE CUARTAS QUINTANA identificada con la CC No. 43.799.140**, por las razones anteriormente expuestas.

SEGUNDO: ORDENAR a **COMCEL –CLARO COLOMBIA S.A.**, a través de sus representantes legales o quien haga sus veces, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, den respuesta clara, precisa y de fondo a las peticiones presentada por la accionante, las cuales han sido reiterativas, respecto de : ““*Copia de las facturas de venta de los equipos fraudulentamente adquiridos relacionados en el extracto bancario que se anexa a la presente y relacionados de la siguiente manera: fecha Descripción Valor transacción Saldo pendiente Cuota a pagar del mes Tasa de interés Cuotas cobradas 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 7.314.960,00 0,00 0.00 7.314.960 2,05% 1/1 2022/04/01 +COMPRA NACIONAL | COMCEL/BOTON PAGO COMC 4.567.900,000.00 4.567.900, 2,05% 1/1 • Copia de los certificados de entrega de los equipos comprados de manera fraudulenta • Copia de los documentos donde se acredite el receptor de los equipos celulares adquiridos de manera fraudulenta • Información e identificación de las personas que realizaron las ventas de los equipos por parte de COMCEL – CLARO COLOMBIA, esta información puede ser enviada a la Fiscalía General de la Nación al despacho del fiscal 132 local de Cali, con número de radicado y SPOA, para que se anexe a la investigación que se adelanta por los hechos anteriormente relacionados, lo anterior con el fin de no vulnerar los derechos de las personas y su intimidad. • Relacionar los números de IMEI y demás guarismos de identificación de los equipos celulares entregados en la transacción irregular”* advirtiendo que la misma, debe abarcar de fondo el asunto formulado y/o explicar las razones de alguna imposibilidad o reserva para abstraerse de entregar la documental e información que motivo aquella solicitud si a ello hubiere lugar., de lo cual deberá dar oportuna información al juzgado.

TERCERO: Notificar a las partes por el medio más expedito.

CUARTO: Si el fallo no es impugnado, remítase a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

QUINTO: Una vez el expediente regrese de la Corte Constitucional y previa verificación de haber sido excluido de revisión por parte de dicho Tribunal,

ARCHÍVESE previa cancelación de su radicación (Inc. 5º, art. 122 C.G.P.)

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

MONICA MARIA MEJIA ZAPATA
JUEZ

Firmado Por:
Monica Maria Mejia Zapata
Juez
Juzgado Municipal
Civil 007
Cali - Valle Del Cauca

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: **3f8d77ca8ebad760353b2fe6ffe1873e6b830b629f5c9bd0f507b825d999853**

Documento generado en 11/05/2023 08:25:01 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>