



Barranquilla, diecinueve (19) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

PROCESO: 08001-40-53-003-2021-00134-00.

ACCIONANTE: MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA.

ACCIONADO: COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-.

ACCION DE TUTELA

Procede el Despacho a decidir la presente acción de tutela impetrada por MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA, actuando en nombre propio, en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, por la presunta violación a su(s) Derecho(s) Constitucional(s) Fundamental(s) de petición.

1 ANTECEDENTES

1.1 SOLICITUD

La señora MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA, actuando en nombre propio, solicita que se le ampare su derecho fundamental de petición; y en consecuencia, se ordene a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, a resolver de manera completa, clara, congruente y de fondo la petición elevada el 29 de enero de 2021.

1.2 HECHOS Y ARGUMENTOS DE DERECHO

En el caso de la referencia la pretensión de la actora, se fundamenta en los hechos que se resumen a continuación:

- 1.2.1 Relata que, el 29 de enero de 2021, a través de apoderado judicial, radicó ante la accionada escrito de petición, en el cual solicita información, documentación y eliminación del reporte negativo que pesa a su nombre en las centrales de riesgo referente a una supuesta obligación dineraria a su cargo.
- 1.2.2 Comenta que, la información y documentación solicitada en el mencionado escrito de petición es necesaria para verificar por parte de la suscrita la legalidad del reporte negativo reclamado y validar todos los documentos que demuestren el origen, existencia, pertinencia, condiciones y exigibilidad en el tráfico jurídico de la obligación objeto de reclamo.
- 1.2.3 Establece que, al ver que los términos se encontraban vencidos, se acercó a una Oficina de CLARO COLOMBIA S.A. (COMCEL S.A.), y allí le entregaron una respuesta de fecha 19 de febrero de 2021 con radicado N° GRC2021048394-2021, en la cual sólo se le informaba el procedimiento que había que hacer en un posible caso de "*negación de línea para ellos*", sin pronunciarse acerca del reporte negativo.

1.3 ACTUACION PROCESAL.

Esta agencia Judicial, mediante auto calendado 08 de marzo de 2021, admitió la presente acción de tutela en contra de CLARO; y como consecuencia de ello, se vinculó



por pasiva a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DATA CREDITO y CIFIN (TRANSUNION),

1.4 CONTESTACION DE LAS ENTIDADES ACCIONADAS Y/O VINCULADAS.

1.4.1. CONTESTACIÓN DE LA ACCIONADA, CLARO.

La presente acción de tutela fue puesta en conocimiento de la accionada en el correo electrónico notificacionesclaro@claro.com, a quienes se les requirió para que presentaran un informe sobre los hechos que la configuran y que son materia de análisis por parte de este juzgado, sin obtener respuesta alguna.

1.4.2. CONTESTACIÓN DE LA VINCULADA, CIFIN S.A.

CIFIN S.A., rindió informe manifestando que, según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 09 de marzo de 2021 a las 08:51:39, a nombre de MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA C.C. 40,610,846, frente a la fuente CLARO SOLUCIONES MOVILES se evidencia lo siguiente; • Obligación No. 118399 con CLARO SOLUCIONES MOVILES en mora declarada con deuda insoluble con fecha de exigibilidad el día 02/01/2010, por ende, el dato está cumpliendo un término de permanencia hasta el día 21/10/2023.

1.4.3. CONTESTACIÓN de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, manifiesta que, no es accionada dentro de la presente acción de tutela, habida cuenta que de los hechos expuestos por la accionante la señora MARÍA CRISTINA GARZÓN GUEJIA, se desprende que van dirigidos a la Sociedad Claro Colombia S.A, la cual estaría presuntamente incurriendo en violación del derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, en concordancia con las normas legales aplicables al asunto que nos ocupa.

1.5. PRUEBAS DOCUMENTALES

En el trámite de la acción de amparo se aportaron como pruebas relevantes, las siguientes:

- Escrito de petición de fecha 28 de enero de 2021.
- Informe de CIFIN S.A.

1.6. CARÁCTER SUBSIDIARIO DE LA TUTELA Y SU PROCEDENCIA

Es claro que nuestra constitución política nacional de 1991, contiene mecanismos específicos de protección efectiva de los derechos y libertades fundamentales en el llamado Estado Social, en el que aparece registrado en su artículo 86 la Acción de Tutela, como un elemento tendiente a la protección de los derechos y libertades fundamentales mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, eminentemente judicial que debe ser resuelto en un término improrrogable de diez días hábiles. Así mismo, establece que:



“esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otros medios de defensa judicial, salvo que aquellas se utilicen como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

En el inciso final de la norma citada, el constituyente faculta al legislador para establecer los casos en que la acción procede contra las entidades públicas, cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes se encuentran en estado de subordinación o indefensión.

2 CONSIDERACIONES DEL JUZGADO

2.1 COMPETENCIA

Este Juzgado es competente, para conocer de la presente acción de tutela, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 86, de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con el artículo 37, inciso 1º del Decreto 2591 de 1991.

2.2 EL PROBLEMA JURIDICO

Para decidir sobre el caso expuesto, corresponde al Despacho analizar en esta oportunidad, si de acuerdo con los hechos narrados, la accionada vulneró el derecho fundamental de petición, al no darle respuesta a la petición elevada por la accionante.

Así las cosas, para establecer si en efecto se produjo la vulneración de los derechos fundamentales alegados por el accionante, este Juzgado examinará los siguientes asuntos: i) Del derecho de petición. ii) Caso concreto.

(i) Del Derecho de petición.

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas.



En reciente Sentencia C-418 de 2017, el Tribunal de Cierre Constitucional, reiteró que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- “1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.*
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.*
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.*
- 7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- 8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- 9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Respeto del derecho de petición ante particulares, tenemos que la jurisprudencia ha reiterado que:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional



de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela.”¹

(ii) Consideraciones sobre el caso concreto.

En el caso bajo estudio, encuentra el Despacho que, la anterior acción de tutela se predica por la presunta comisión antijurídica del derecho fundamental de petición por parte de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, de donde la accionante manifiesta que no se le ha dado respuesta a la petición incoada el 29 de enero de 2021.

Pues bien, revisadas las pruebas allegadas se observa que efectivamente la accionante, a través de apoderado en escrito de fecha 28 de enero de 2021, radicó derecho de petición, que conforme respuesta dada mediante oficio GRC-2021048394-2021 por la accionada, fue recibida el 30 de enero de 2021, a través de la cual solicita:

1. *“En vista de la Relación fáctica y jurídica anterior, y teniendo en cuenta las facultades de corrección del dato que les concede el artículo 8 numeral 3 de la Ley 1266 de 2008, solicito a CLARO COLOMBIA S.A., ordene ELIMINAR este Reporte negativo por permanencia de los sistemas de DATACREDITO EXPERIAN COLOMBIA y CIFIN u otro operador, por cuanto según las razones esbozadas resulta improcedente este reporte o sanción a nombre de mi mandante en estas bases de datos.*
2. *En caso de improcedencia de esta eliminación y so pena de ser denunciados ante la Superintendencia de Industria y Comercio, solicito entonces a CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A. que me remita a la dirección de notificación aquí aportada ,(a) Copia de la notificación ordenada en el Artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 (b) Con COPIA LEGIGIBLE DE LA GUÍA DE ENVÍO y ACUSE DE RECIBO DE LA EMPRESA DE MENSAJERÍA donde conste el recibido de esta comunicación, el nombre de la persona que la recibió para que, en su momento, se pudiera proceder legalmente(...).”*
3. *Solicito a CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A., que me remita copia legible de la autorización previa, libre, expresa y suficiente firmada por parte de mi mandante para esta obligación (...).*
4. *independientemente de que exista eliminación del reporte negativo reclamado, solicito a CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A. que me envíe a la dirección de notificación aquí aportada una COPIA LEGIBLE de TODOS los documentos soporte de esta obligación, que demuestren su origen, existencia, pertinencia, condiciones y exigibilidad (...).*
5. *En caso de improcedencia de la solicitud de eliminación, solicito CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A., que me envíe por escrito y de manera clara y detallada una de la obligación mencionada, esto es, de la obligación que originó el reporte negativo reclamado, que incluya para cada una de estas cuotas la información del mes al que fue aplicado dicho pago, fecha límite de pago y fecha del pago efectivo de la misma.*

¹ ST 487 de 2017.



6. *En caso de improcedencia de esta eliminación, de acuerdo al Art. 4 y 8 de la Ley 1266 de 2008, solicito a CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A., que me informe, de manera clara, y detallada (a) la fecha exacta en que se ordenó el primer reporte negativo para cada obligación ante las centrales de riesgo, (b) al igual que el tiempo total de mora reportado e el comentario del primer reporte negativo, (c) Fecha de inicio de la misma, (d) fecha de exigibilidad de esta, (e) Estado actual de la misma (f) valor actual adecuado y (g) fecha y valor del último pago realizado a esta obligación.*
7. *En caso de improcedencia de la solicitud de eliminación, solicito a CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A., que me envíe a la dirección de notificación aquí aportada, COPIA DE LA FACTURA, cuenta de cobro o extracto de cuenta cuyo impago originó el PRIMER REPORTE NEGATIVO ante las Centrales de riesgo con respecto a esta obligación.*
8. *Por último, solicito que, en caso de improcedencia de alguna de las anteriores peticiones, se me informe de manera detallada y por escrito el fundamento de hecho y de derecho que CLARO COLOMBIA S.A – COMCEL S.A., tiene para no dar trámite y resolución a dicha petición; con el fin de instaurar las acciones legales del caso.”*

En fecha 19 de febrero de 2021, la accionada, mediante oficio N° GRC-20211048394-2021, que es aportado por la misma actora con el libelo introductorio, dio respuesta en el siguiente sentido:

“En respuesta a su comunicación recibida el día 30 de enero de 2021, en la cual nos manifiesta inconformidad por el cobro realizado, ya que indica no haber adquirido servicios con nosotros, por lo cual nos solicita la eliminación de cualquier obligación pendiente.

En relación con lo anterior, si usted no reconoce haber activado ningún servicio con nosotros, le sugerimos acercarse a uno de nuestros Centros de Atención y Ventas o Centros Autorizados, donde un Asesor de Servicio le suministrará el formato de negación de línea con el fin de que sea diligenciado y de esta forma verificar la información suministrada, con la existente en nuestras bases de datos al momento de la activación de la línea, esto con la finalidad de realizar las valoraciones del caso y proceder a dar una pronta respuesta a su solicitud.

Si en la ciudad donde usted se encuentra ubicado no hay un Centro de Atención a Clientes, le solicitamos enviar una comunicación a la dirección Carrera 68 A No. 24 B - 10 Plaza Claro en la ciudad de Bogotá. En esta documentación debe enviar carta donde nos indique los motivos por los cuales no es el propietario de la línea celular mencionada, teléfonos de contacto y dirección actual. Adicionalmente, es necesario enviar copia legible y en tamaño real de su cédula, huellas dactilares de todos los dedos de la mano derecha y el índice de la mano izquierda, sin repisar y su firma, todo lo cual deberá ser autenticado con presentación personal ante notario público.”

De otro lado y, no obstante habersele puesto en conocimiento por parte del juzgado, la anterior acción de tutela a la entidad accionada, en el correo electrónico dispuesto para notificaciones judiciales, este juzgado no encontró respuesta a los hechos denunciados por la actora, que en realidad desvirtuará las afirmaciones de esta,



configurándose por consiguiente, la figura de Presunción de Veracidad de los hechos expuestos por la parte actora, de que trata el art. 20 del Decreto 2591 de 1991.

Pues bien, a partir de la jurisprudencia constitucional que ha desarrollado el núcleo y alcance del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se ha establecido que este tiene dos dimensiones fundamentales: la primera implica la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas, y la segunda comprende el derecho a tener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo a las peticiones presentadas.

De tal forma que, en aplicación de lo precedente, el Despacho colige que en el presente caso se evidencia la vulneración al derecho fundamental de petición y de obtención de información de la accionante; pues en efecto, su solicitud incluía unas preguntas puntuales y la solicitud de unos documentos específicos, que debían ser contestadas por la accionada, quien, en lugar de ello dio una respuesta general que no resuelve las solicitudes de la actora. Lo que deja en evidencia, la ausencia de una respuesta específica frente a los 8 puntos formulados por la peticionaria.

En consecuencia, se amparará el derecho fundamental de petición invocado y se ordenará a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48), contadas a partir de la notificación de esta providencia, de una respuesta clara, precisa y congruente respecto de cada una de las solicitudes planteadas por MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA, en la petición recibida el 30 de enero de 2021 y a su vez haga entrega de los documentos solicitados, en la dirección de notificación indicadas en el escrito por la peticionaria.

2. DECISION

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL EN ORALIDAD de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la constitución y la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de PETICIÓN, invocado por la señora MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA, actuando en nombre propio, en contra de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, conforme las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: CONCÉDASE el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contados a partir de la notificación del presente fallo, para que COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.-CLARO MOVIL-, de una respuesta clara, precisa y congruente respecto de cada una de las solicitudes planteadas por MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA MARIA CRISTINA GARZON GUEJIA, en la petición recibida el 30 de enero de 2021 y a su vez haga entrega de los documentos solicitados, en la dirección de notificación indicada en el escrito por la peticionaria.



TERCERO: En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase en su oportunidad a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

CUARTO: Líbrese telegrama u oficio a las partes, a fin de notificar la presente decisión, tal y como lo reclama el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: por Secretaría, publíquese la presente decisión en la plataforma virtual de esta dependencia judicial-página web.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
Jueza

Firmado Por:

LUISA ISABEL GUTIERREZ CORRO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 003 CIVIL MUNICIPAL BARRANQUILLA

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:

a92cdd0d7875012a79a78884b2d4a488dbfe0de893060ef9230fd02b5de58841
Documento generado en 19/03/2021 12:22:17 PM

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