



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA. Ocho, (08) de Junio de dos mil veintiuno (2021).

Juez: Dilma Estela Chedraui Rangel

Expediente No. 08- 001- 40- 53- 007- 2021- 00309-00

ASUNTO

Procede este despacho a resolver la presente acción de tutela de la referencia, instaurada por el ciudadano **MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ** actuando causa propia contra **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales al debido proceso y derecho de petición.

HECHOS

Manifiesta la accionante que el 2 de febrero de 2021, hizo el pago de los conceptos adeudados a la accionada por valor de \$1.305.000. por concepto de equipos decodificadores, tarjetas receptoras de señal, cláusula de permanencia mínima a internet. Lo anterior, en virtud de que se retiró como suscriptora del servicio de DIRECTV y además, liberarse del reporte negativo frente a la central de riesgo de Datacrédito por dicha deuda, por lo que solicitó el paz y salvo vía telefónica a DIRECTV COLOMBIA LTDA. solicitud con radicado No. 321430916.

Que posteriormente, el 18 de febrero de 2021, reiteró la solicitud radicada bajo el No. 3240028804; lo mismo hizo en petición del 09 de marzo de 2021, bajo el radicado No. 325885879, e igualmente el 25 de marzo 2021, la cual fue recibida a través de su correo soportedocumental@directvla.com.co y el correo servicioalcliente@directvla.com.co

Que el 26 de abril, la entidad accionada le contestó que: “se envió nuestra petición al área encargada...”

Posteriormente, el 14 de mayo de 2021 insistió en la petición para que le expidiera el paz y salvo; ante ello, el 19 del mismo mes, recibió respuesta que tampoco responde al contenido material de su petición toda vez que limita a informarle lo mismo que se les ha dicho por teléfono y por escrito; “que se ha remitido al área encargada...”

Que por la deuda que pago y por la cual solicita de la accionada el paz y salvo, fue reportada a las central de riesgo y para eliminar el reporte negativo, debe aportar el paz y salvo.



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

PRETENSIONES

Por todo lo anterior, el actor solicita al despacho el amparo de su derecho fundamental de petición, ordenándosele a la entidad accionada dar respuesta al derecho de petición planteado, en aras de que se le entregue el paz y salvo requerido.

ACTUACION PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 26 de mayo hogaño, ordenándose al representante legal del **DIRECTV COLOMBIA LTDA**, para que dentro del término máximo de un (1) día, informara por escrito lo que a bien tuviera en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

Mediante auto de fecha 02 de junio hogaño el juzgado séptimo civil municipal ordenó VINCULAR a la presente acción de tutela a **DATA CREDITO EXPERIAN S.A y CIFIN TRANSUNION S.A** a través de sus representantes legales o quienes hagan sus veces, para que, en el término máximo de un (1) día de recibida la presente comunicación, informaran a este despacho todo lo relacionado con los hechos plasmados en la presente acción de tutela.

- Respuesta entidad accionada **DIRECTV COLOMBIA LTDA**.

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, el día 27 de mayo de 2021, en el que manifiesta que, en los días 18 de febrero y 09 marzo de 2021, mediante comunicaciones telefónicas realizada por la suscriptora con su línea de servicio al cliente bajo los radicados No. 3240028804 – 325885879, solicitó el envío del Paz y Salvo toda vez que no presentaba saldos pendientes de pago por ningún concepto; motivo por el cual, se remitió la solicitud al área correspondiente quedando registrada bajo el CUN 4622-21-0000048269.

Señala que, debido a un inconveniente en el proceso no fue posible remitir el Paz y Salvo de la suscripción No. 95572988, la cual se encuentra a nombre de la señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ.

Aclaran que, el correo electrónico relacionado en la comunicación de la señora Robles: servicioalcliente@directvla.com.co no corresponde a una cuenta diseñada por la compañía para la radicación de Peticiones, Quejas y/o Recursos: aunado a ello, acotan que, el correo electrónico: soportedocumental@directvla.com.co, a donde indica fue remitido el derecho de petición de fecha marzo 23 de 2021 está diseñado únicamente para remitir soportes y no corresponde a un medio autorizado para de Peticiones, Quejas y/o



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

Recursos, motivo por el cual DIRECTV no tuvo conocimiento del mismo sino hasta la presente acción de Tutela.

De otra parte, indican que, el 22 de abril de 2021 fue radicado un Derecho de Petición donde la suscriptora les solicitó la verificación del reporte generado ante las centrales de información financiera. Por lo cual, el día 13 de mayo de 2021 remitieron respuesta al correo electrónico autorizado por parte de la señora Robles, donde le informaron que, se encontraba al día por todo concepto y se anexó el Paz y Salvo de la suscripción.

Posteriormente, el 14 de mayo de 2021 fue radicada una nueva solicitud por parte de la suscriptora en la que solicitó el envío del Paz y Salvo; por consiguiente, el 27 de mayo de 2021 remitieron respuesta a la suscriptora donde se anexó nuevamente el documento solicitado.

Finalmente, con fundamento en los anteriores argumentos, y teniendo en cuenta las pruebas anexadas, solicitan se decrete la improcedencia de la Acción de Tutela de la referencia, toda vez que DIRECTV no ha vulnerado el Derecho Fundamental de Petición.

INFORME SECRETARIAL: LLAMADA A LA ACCIONANTE

El 04 de junio del hogaoño, el Despacho se dispuso a establecer comunicación telefónica con la parte actora, con miras a establecer con certeza la efectiva notificación de la respuesta a su petición, por parte de la entidad accionada, pues si bien esta aporta constancia de envío de la misma, de esta no se colige que en efectohaya sido depositado el mensaje en su dirección electrónica, con confirmación de recibo o lectura.

Así las cosas, se obtuvo lo siguiente:

“(…) procedí a comunicarme vía telefónica con la parte actora de la presente acción de tutela, señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ, en el día de hoy 04 de junio de 2021, al número de teléfono celular 3006268954, donde fui atendida por la señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ, quien se identificó con cédula de ciudadanía No.1.140.825.951, quien, al preguntársele sobre el recibo vía correo electrónico a la dirección aristofanes99@gmail.com con copia al correo electrónico marycarmen_2008@hotmail.com el 13 de mayo de 2021 a las 8:43 p.m., y el 27 de mayo de 2021 a las 8:44 a.m., proveniente de la dirección electrónica de DIRECTV, mediante el cual dicha entidad aduce dar respuesta a su petición con archivo adjunto consistente en el Paz y salvo requerido, manifestó que: confirmaba el recibo de la referida contestación en la misma fecha y hora señaladas anteriormente, siendo esto 27 de mayo de 2021 a las 8:44 a.m., en relación con la petición incoada ante tal entidad. (...)”



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

- Respuesta entidad vinculada CFIN TRANSUNIÓN S.A

Se dispuso de la recepción de informe rendido por parte de la entidad vinculada CFIN S.A.S – TRANSUNION de fecha 03 de junio hogaño, donde expresan que, no hacen parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.

Indica la vinculada que, según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 03 de junio de 2021 a las 13:30:31, a nombre ROBLES RAMIREZ MARY CARMEN, C.C 1.140.825.951 frente a las fuentes de información DIRECTV COLOMBIA LTDA, se observan los siguientes datos:

- Obligación No. 572988 reportada por DIRECTV COLOMBIA LTDA, en mora, con último vector de comportamiento numérico 6, es decir de 180 a 209 días de mora.

Enfatizan en que, la petición en esta acción de tutela no fue presentada ante TransUnión, por lo que dicha entidad está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la parte accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto.

Finalmente, solicitan que se EXONERE y DESVINCULE a TransUnión en la presente acción de tutela.

- Respuesta entidad vinculada DATACREDITO EXPERIAN S.A

No se recibió informe por parte de esta entidad.

CONSIDERACIONES.

- Competencia.

Este Juzgado es competente para tramitar y decidir la presente acción de tutela, promovida por la señora **MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ** actuando en causa propia, por la presunta violación de los derechos fundamentales esgrimidos al inicio del presente escrito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en el Decreto 1382 de 2000 y virtud de lo dispuesto en el inciso segundo del numeral 1° del artículo 1° del Decreto 1983 del 2017, que le asigna a estos despachos de carácter municipal el conocimiento de las acciones de tutela que se interpongan contra entidades gubernamentales, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.” [13]

Cabe resaltar que otros de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

De la amplia jurisprudencia sentada por la Corte Constitucional sobre el alcance interpretativo del núcleo esencial del derecho de petición se puede resaltar lo siguiente:

“-La protección del derecho de petición puede ser reclamada por vía de tutela para lo cual es necesaria la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del reconocimiento fundamental o no resuelvan oportunamente la solicitud. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- No se entiende conculcado dicho reconocimiento cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

“- El legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni siquiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo negativo. (Corte Constitucional. Sentencia T-426 del 24 de junio de 1.992 y T-481 de 1.992)”.

“- El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último. (Corte Constitucional. Sentencia T.464 del 16 de julio de 1.992.)”.

“- La contestación del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna, pues las evasivas o simplemente formales, aún producidas en tiempo, no satisfacen dicho reconocimiento fundamental. La respuesta del derecho de petición para que sea oportuna tiene que comprender el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario. (Corte Constitucional. Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1.994; T-296 del 17 de 1.997; y T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- La obligación de pronta resolución se extiende hasta enterar al peticionario de lo resuelto. (Corte Constitucional. Sentencia T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- Aun cuando el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a los particulares no se encuentra regulado por el legislador, la acción de tutela procederá respecto de aquellos que actúan como autoridad, prestan un servicio público, o mantienen o mantuvieron una relación laboral con el peticionario siempre y cuando su solicitud se circunscriba o tenga que ver con ella. (Corte Constitucional. Sentencia T-507 del 5 de noviembre de 1.993 y T-374 del 22 de julio de 1.998)”.

Carencia actual de objeto por hecho superado.

En sentencia T-038 de 2019 la Honorable Corte Constitucional, lo definió como:

“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”.

Así las cosas, hablamos que nos encontramos frente a este panorama cuando, en el curso del trámite de tutela, antes de que se profiera sentencia al respecto, se produce una acción y omisión por parte de la entidad accionada que constituye la pretensión misma de tutela y, por tal razón no se evidencia la vulneración material de derecho fundamental alguno, tornándose así innecesaria la mediación del juez constitucional cuya protección se deprecia por parte del accionante.



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER.

Partiendo del análisis de los fundamentos fácticos del amparo, se considera como problema jurídico a resolver:

¿Vulnera la entidad accionada los derechos cuya protección invoca la parte actora, al no darle respuesta clara y de fondo a las peticiones presentadas por la accionante o por el contrario le asiste razón a la entidad accionada cuando afirma que no ha vulnerado derecho fundamental alguno, pues dio respuesta de fondo sobre lo peticionado?

TESIS DEL JUZGADO

Se negará la acción de tutela pues se dará aplicación al artículo 26 del Decreto 2591 de 1991, toda vez que la accionada dio respuesta al accionante dentro del curso de la acción de tutela.

ARGUMENTOS PARA DECIDIR.

Radica la inconformidad del actor en el hecho de no haber recibido respuesta clara, precisa y congruente a los derechos de petición que elevó ante la tutelada en las siguientes fechas: el día 02 de febrero de 2021, 18 de febrero de 2021, 09 de marzo de 2021, 23 de marzo, 25 de marzo 2021 y el 14 de mayo, mediante los cuales solicita paz u salvo.

De otra parte, tenemos que, en su informe rendido la entidad accionada alega que ya emitió respuesta respecto de la petición presentada el día 22 de abril de 2021, frente a la cual emitió respuesta vía correo electrónico el 13 de mayo de 2021, en la que le indica que se encontraba al día por todo concepto y se anexó el Paz y Salvo de la suscripción. Finalmente, dio respuesta a la petición presentada el día 14 de mayo de 2021, remitida vía correo electrónico el día 27 de mayo de 2021 donde se anexó nuevamente el documento solicitado.

Es así como señaló la accionada:

“(...) De otra parte, observamos que el día 22 de abril de 2021 fue radicado un Derecho de Petición donde la suscriptora nos solicitó la verificación del reporte generado ante las centrales de información financiera. Por lo cual, el día 13 de mayo de 2021 se emitió respuesta la cual fue remitida al correo electrónico autorizado por parte de la señora Robles, donde se informó que se encontraba al día por todo concepto y se anexó el Paz y Salvo de la suscripción (Anexo: Respuesta emitida el 13 de mayo de 2021 y comprobante de



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

remisión).



Posteriormente, encontramos que el día 14 de mayo de 2021 fue radicada una nueva solicitud por parte de la suscriptora donde nos solicitó el envío del Paz y Salvo; por consiguiente, el día 27 de mayo de 2021 se emitió respuesta a la suscriptora donde se anexó nuevamente el documento solicitado (Anexo: Comunicación remitida el 27 de mayo de 2021 y comprobante de envío).



Finalmente, confirmamos que realizaremos nuevamente el envío del Paz y Salvo el día 27 de mayo de 2021 a la señora Robles, la cual fue remitida al correo electrónico autorizada por la suscriptora: aristofanes99@gmail.com (Anexo: Respuesta emitida el 27 de mayo de 2021 y comprobante de remisión).”

En ese orden de ideas, acotan que, la respuesta a la petición de la accionada le fue remitida vía correo electrónico, adjuntando además el paz y salvo requerido; alega anexar las pruebas al respecto, por lo que consideran que ha operado la figura de hecho superado.

Como quiera que no se observó prueba de que dicha contestación hubiera sido efectivamente notificada al accionante, en tanto no se aportó confirmación de recibodel mensaje de datos referido o constancia de apertura o lectura del mismo, se dispuso la comunicación con la parte actora en aras de que confirmara el recibo dedicha respuesta.



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

Es así como, tal como consta en el informe secretarial que data del 04 de junio de 2021, se pudo constatar por parte de la señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ, el efectivo recibo de la contestación en referencia, en la misma hora y fecha señaladas por la entidad accionada en su informe de contestación, esto es 27 de mayo de 2021 a las 8:44 a.m., lo que permite tener como notificada la respuesta emitida por DIRECTV, frente a derecho de petición presentado por la accionante.

En efecto, se señala en el informe secretarial:

“(...) procedí a comunicarme vía telefónica con la parte actora de la presente acción de tutela, señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ, en el día de hoy 04 de junio de 2021, al número de teléfono celular 3006268954, donde fui atendida por la señora MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ, quien se identificó con cédula de ciudadanía No.1.140.825.951, quien, al preguntársele sobre el recibo vía correo electrónico a la dirección aristofanes99@gmail.com con copia al correo electrónico marycarmen_2008@hotmail.com el 13 de mayo de 2021 a las 8:43 p.m., y el 27 de mayo de 2021 a las 8:44 a.m., proveniente de la dirección electrónica de DIRECTV, mediante el cual dicha entidad aduce dar respuesta a su petición con archivo adjunto consistente en el Paz y salvo requerido, manifestó que: confirmaba el recibo de la referida contestación en la misma fecha y hora señaladas anteriormente, siendo esto 27 de mayo de 2021 a las 8:44 a.m., en relación con la petición incoada ante tal entidad. (...)”

Siguiendo dicha línea argumentativa, es dable concluir que la accionada ha emitido respuesta de fondo, clara y precisa frente a lo peticionado por la parte actora, contestación respecto de la cual se pudo constatar, tal como se indicó, la materialización efectiva de la notificación al solicitante, luego entonces se predica la carencia actual de objeto por hecho superado en el presente caso, en la medida en que las acciones u omisiones que por parte de la accionada pudieran haber ocasionado vulneración alguna a los derechos fundamentales del actor, han cesado.

Siendo ello así, se dará aplicación al artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 que trata de la cesación de los efectos de la actuación impugnada, puesto que se acredita en el presente proceso que el accionante recibió la respuesta y notificación respectiva lo que deviene en la no vulneración de su derecho fundamental de petición, por cuanto como es sabido éste se agota con la notificación al peticionario de la respuesta dada.

En mérito de lo expuesto el JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,



RADICACION : 2021-309
ACCIÓN : TUTELA
ACCIONANTE : MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ
ACCIONADOB : DIRECTV
PROVIDENCIA : 08/06/2021 – SENTENCIA – NIEGA TUTELA HECHO SUPERADO

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR, la acción de tutela incoada por la ciudadana **MARY CARMEN ROBLES RAMIREZ** actuando en causa propia, contra **DIRECTV**, por cesación de los efectos del actuar impugnado, conforme a los argumentos que preceden.

SEGUNDO: NOTIFIQUESE este pronunciamiento a los extremos involucradas en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (artículo 31, ídem).

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE
DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL
JUEZ**

Firmado Por:

**DILMA CHEDRAUI RANGEL
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 007 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:

c403bb1d55db5d0901752331ef2696850df03b8d8402ce1cff694c87133733fa

Documento generado en 08/06/2021 07:55:08 AM

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