



## JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL NEIVA-HUILA

Neiva, treinta (30) de Noviembre de dos mil veintiuno (2021)

Rad.: 41-001-40-03-003-2021-00632-00

### Asunto

**CARMEN CUELLAR BUITRAGO**, actuando a través de Apoderado acciona en tutela a **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. -GELSA** por vulneración al derecho fundamental de *petición*.

### Sinopsis Fáctica

1.- Señala la accionante que el día 08 de septiembre de 2021 elevó petición vía correo certificado a través de la empresa de correo 472 al Grupo Empresarial en Línea-GELSA, solicitando información "...respecto a una supuesta lotería que a mi nombre se desembolsó por parte de esa compañía (situación que nunca ocurrió).".

2.- Esgrime, que a la fecha su solicitud no le ha sido contestada por ningún medio, a pesar de haber suministrado número telefónico, dirección y correo electrónico de contacto, advirtiendo igualmente que esa empresa no tiene sede en la ciudad de Neiva, y las líneas telefónicas de atención a clientes o usuarios no están disponibles o nunca contestan las llamadas, por tal motivo, no le ha sido posible acceder a la información rogada, situación que le ha perjudicado inmensurablemente en su situación personal, laboral, y tributaria.

### Pretensiones constitucionales

**CARMEN CUELLAR BUITRAGO**, solicita en sede constitucional: i) Amparo a constitucional a su derecho fundamental de *petición* y, ii) se ordene a **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. -GELSA** suministre respuesta de fondo, clara y congruente a su petición adiada 08 de septiembre de 2021.

### Descargos -GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. -GELSA

Al descorrer el traslado del escrito de tutela, a través del Representante Legal Judicial la compañía señala que, en efecto, la señora **CARMEN CUELLAR BUITRAGO**, por medio del operador postal 472, envió derecho de petición de manera física a las oficinas de **GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A** ubicadas en la calle 26 No. 69 D 91, piso 7, sin embargo, este se recibió el día 15 de septiembre de 2021 de acuerdo con la certificación emitida por la empresa 472.

Ahora bien, señala la compañía accionada que dicha petición fue resuelta en tiempo y en debida forma, pues una vez recibida la petición, esta fue tramitada y enviada al correo electrónico de la accionante. [carmencuellarb@yahoo.es](mailto:carmencuellarb@yahoo.es) el día 28 de septiembre de 2021.

Adicionalmente, refiere que debe recordarse que, los términos del derecho de petición se encuentran prorrogados en virtud del Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5, hasta tanto, la emergencia sanitaria en Colombia se encuentre vigente. A la fecha, la Resolución 1315 de 2021 señala que la emergencia sanitaria se encuentra vigente hasta el 30 de noviembre de 2021.

En síntesis, advierte que no es cierto que GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A., haya vulnerado el derecho de petición de la accionante, por cuanto, como ha explicado, una vez recibido el derecho de petición de la accionante, este fue resuelto en un término muy corto, término menor que el que concede las normas vigentes para la fecha.

Con base en lo señalado, solicita que como quiera que ha obrado de conformidad con las disposiciones constitucionales y legales, la acción de tutela debe ser denegada por CARENCIA DE OBJETO, en virtud de haberse configurado el cumplimiento de los requisitos para la constitución de HECHO SUPERADO, pretensión que ha satisfecho por ausencia de vulneración al derecho fundamental de debido proceso alegado.

### **Pruebas documentales**

- Guía No. RA3341481800O3 mediante la cual se envió el derecho de petición a la empresa GELSA.
- Certificación de entrega emitida por Servicios Postales Nacionales S.A, dando constancia que la solicitud fue recibida a satisfacción por la empresa GELSA, el día 15 de septiembre de 2021.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de Grupo Empresarial En Línea S.A.
- Copia simple de la respuesta y anexos entregados al accionante sobre los derechos de petición objeto de tutela según correspondía.
- Copia simple del correo electrónico mediante el cual se remitió respuesta a la accionante según email suministrado como medio de notificación del accionante.
- Copia simple soporte de entrega generado por el Outlook.

### **Consideraciones**

El Art. 86 de la Constitución Política de 1991, instituyó la **Acción de Tutela** como una herramienta adicional a las ya establecidas por la legislación y, brindar solución a los conflictos originados en las distintas actividades del individuo, para los cuales no exista procedimiento legal establecido.

Se infiere del canon Superior en cita, que la Acción de Tutela puede ser utilizada, únicamente cuando de la serie de medios legales existentes en el ordenamiento jurídico no obre uno que proteja derechos fundamentales que puedan parecer lesionados o amenazados por una actitud positiva o negativa de autoridad pública o de un particular.

Luego, el fin primordial de la figura es ofrecer protección a los derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares en los casos expresamente señalados en la ley, cuando no exista otro medio de defensa judicial de carácter transitorio, para ser utilizado de inmediata aplicación a efecto de evitar un perjuicio irremediable.

### **Derecho de Petición, contenido y alcance<sup>1</sup>**

El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, promulgado con el fin de tener la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las

---

1 Consideración basadas en la sentencia T-237 de 2016

autoridades por cualquier persona, ya sea con motivo de interés general o particular y, además obtener una respuesta pronta.

En este aspecto, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>2</sup>, en su artículo 14 indica: *“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.”*

La Jurisprudencia constitucional, se ha ocupado en fijar tanto el sentido como alcance del derecho de petición, y ha reiterado que las peticiones respetuosas presentadas ante las autoridades o ante particulares deberán resolverse de manera oportuna, completa y de fondo y no limitarse a una simple respuesta formal.

Así, pues, partiendo del precedente jurisprudencial en cita y, teniendo en cuenta la naturaleza y alcance del abordado derecho, su núcleo fundamental está constituido por: *i)* el que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, *ii)* la pronta respuesta de parte de quien le ha sido solicitada. De ahí, que resulta vulnerada tal garantía si la administración o la persona a quien se dirige omite su deber constitucional de dar respuesta oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración.

El derecho de **petición**, se materializa cuando la autoridad requerida o el particular en los eventos en que procede emite respuesta a lo pedido: *i)* respetando el término previsto para el efecto; *ii)* de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario; *iii)* en forma congruente a los términos de la petición y, *iv)* comunicando la respuesta al solicitante. Si emitida la respuesta por el requerido falla uno de los presupuestos, se entenderá que la **petición** no ha sido atendida conculcándose tal derecho.

De la reseña jurisprudencial vista, a ilustrar la naturaleza y alcance del derecho reclamado en amparo constitucional, se infiere que su efectividad se deriva en una respuesta que ha de ser de fondo, clara y acorde a lo solicitado por el (la) interesado (a), aspectos satisfechos en el caso de la actora, en tanto le asiste razón a la destinataria competente GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A., cuando advierte que no existe violación alguna al derecho fundamental cuya protección requiere CARMEN CUELLAR BUITRAGO, dado que absolvió el requerimiento que comprendía su petición, al otorgar respuesta de fondo y congruente a su solicitud de información *“...respecto a una supuesta lotería que a mi nombre se desembolsó por parte de esa compañía (situación que nunca ocurrió).”*

Nótese que la respuesta a la petición elevada por la accionante le fue comunicada por GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. a través de la Oficina del Servicio al correo electrónico de la accionante. [carmencuellarb@yahoo.es](mailto:carmencuellarb@yahoo.es) el día 28 de septiembre de 2021. Veamos:

Respuesta SQR 128651

 Servicio Cliente  
Mar 28/09/2021 12:12 PM  
Para: [carmencuellarb@yahoo.es](mailto:carmencuellarb@yahoo.es)

 Respuesta Dian.pdf  
237 KB

 M002001388005200000...  
248 KB

 M002001305888100000...  
2 MB

 3 archivos adjuntos (2 MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A.

Buen día Sra Carmen,

Me permito adjuntar respuesta a la solicitud radicada ante Gelsa S.A

Finalmente, reiteramos que la satisfacción de nuestros usuarios es muy importante para la marca, razón por la cual lo invitamos a responder la siguiente encuesta <https://forms.office.com/r/hcG5NM9W68> y a participar por bonos Colsubsidio y éxito.

Bogotá D.C., 28 de septiembre del 2021

Señor  
**CARMEN CUELLAR BUITRAGO**  
carmencuellarb@yahoo.es  
3192545908  
Bogotá.

**Asunto:** Reporte terceros DIAN.

Respetada Señora:

En atención al asunto en referencia, procedo a dar respuesta a su solicitud informada a GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A., de la siguiente manera:

La sociedad GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A es una sociedad anónima, con experiencia en la comercialización de Productos y Servicios a través de una Red Electrónica de Datos y una amplia red de ventas; actualmente concesionaria del juego de apuestas permanentes o chance en la ciudad de Bogotá D.C. y el Departamento de Cundinamarca.

La comercialización de las apuestas permanentes o chance está reglada por la Ley 643 de 2001 y demás normas concordantes en la materia, específicamente respecto al pago de premios, el Decreto 1350 de 2003, que son normas de orden público y por tanto de obligatorio cumplimiento. Así las cosas, es obligatorio para las empresas concesionarias del chance, como es el caso de GELSA, reportar el pago de todos los premios pagados, producto de juegos de suerte y azar a distintas entidades del Estado entre ellas la DIAN para todos los efectos tributarios a los que haya lugar.

La empresa de buena fe reporta a la DIAN la información que los mismos usuarios/apostadores consignan en el formulario oficial del juego al momento de reclamar el correspondiente premio, pues se presume la veracidad de la información allí consignada, siendo estos datos los que se reportan a los distintos entes de control (entre ellos DIAN) por mandato legal.

Ahora bien, respecto de la situación por usted planteada frente a la información reportada por la sociedad GRUPO EMPRESARIAL EN LINEA S.A. por el periodo (año) gravable 2.020, se procedió a revisar dicho reporte puesto que se evidencia el cobro de dos juegos de suerte y azar, los cuales tienen las siguientes características:

- Para el juego realizado el día 05 de septiembre del 2020 bajo la modalidad de Maxi Chance con la Lotería de Boyacá y bajo el número de serie Y22K 24 50766, con una apuesta total de \$4.800 a cuatro (4) números de tres (3) cifras, se evidencia un acierto con el número 332 por un valor apostado de \$1.109, dando lugar al pago de un premio por valor de cuatrocientos cuarenta y tres mil seiscientos pesos (\$443.600), los cuales

fueron cancelados en efectivo a la señora Carmen Buitrago bajo el número de cédula 55.177.442, como se evidencia en el documento adjunto.

- Para el juego realizado el día 15 de octubre del 2020 bajo la modalidad de Paga Millonario con las Lotería de Bogo007Aa bajo el número de serie 21JO 06 96810, con una apuesta total de \$2.000, donde se evidencia un acierto con el número 579, dando lugar al pago de un premio por valor de cincuenta mil cuatrocientos pesos (\$50.400), los cuales fueron cancelados en efectivo a la señora Carmen Cuellar Buitrago con número de cédula 55.177.442 y el nombre de Carmen Cuellar Buitrago.

Es por esto que, no es no procedente dar lugar a corrección alguna de la información reportada a la DIAN para el año gravable 2.020.

Adjuntos

Tiquete Y22K 24 50766 y 21JO 06 96810.

Atentamente,

SERVICIO AL CLIENTE  
Grupo Empresarial en Línea S.A

Obsérvese también, que según la Sentencia T-146-2012 de la corte constitucional, 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 fuera negativa**.

Lo indicado conlleva al Juez de tutela a determinar, que en este caso aplica la figura de **hecho superado**, como lo señala la parte accionada GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. -GELSA.

Así lo señala, la Corte Constitucional:

**CARENCIA ACTUAL DE OBJETO**-Fenómeno que puede presentarse a partir de dos eventos que a su vez sugieren consecuencias distintas: hecho superado y daño consumado.

*El hecho superado se presenta cuando, por la acción u omisión (según sea el requerimiento del actor en la tutela) del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. Es decir, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente transgresor. El daño consumado tiene lugar cuando “la amenaza o la vulneración del derecho fundamental han producido el perjuicio que se pretendía evitar con la acción de tutela. La configuración de este supuesto ha sido declarada por la Corte, por ejemplo, en los casos en que el solicitante de un tratamiento médico fallece durante el trámite de la acción como consecuencia del obrar negligente de su E.P.S., o cuando quien invocaba el derecho a la vivienda digna fue desalojado en el curso del proceso del inmueble que habitaba”.<sup>3</sup>*

*“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional.”<sup>4</sup>*

En consecuencia, como quiera que, en este caso, la parte accionada GRUPO EMPRESARIAL EN LÍNEA S.A. -GELSA ha obrado de conformidad con las disposiciones constitucionales y legales, la acción de tutela se denegará la primera pretensión constitucional por CARENCIA DE OBJETO, en virtud de haberse configurado el cumplimiento de los requisitos para la constitución de HECHO SUPERADO, pretensión que ha satisfecho operando ausencia de vulneración al derecho fundamental de petición alegado.

En mérito de las anteriores consideraciones, el **Juzgado Tercero Civil Municipal de la ciudad**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

## **R e s u e l v e**

**PRIMERO: DENEGAR** la PRETENSIÓN CONSTITUCIONAL enarbolada en el escrito tutelar por **CARMEN CUELLAR BUITRAGO**, al configurarse CARENCIA ACTUAL DE OBJETO por **hecho superado**, frente al derecho fundamental de **Petición**.

<sup>3</sup> Sentencia T-011 de 2016

<sup>4</sup> Sentencia T-678 de 2011, T-de 2016

*Acción de Tutela*

*Accionante: Carmen Cuellar Buitrago*

*Accionada: Grupo Empresarial En Línea S.A. -GELSA*

*Radicación: 41.001.40.03.003.2021.00632.00*

---

**SEGUNDO: ORDENAR** la Notificación de este proveído a las partes (Art. 30 Dto. 2591/1991).

**TERCERO: ORDENAR** el envío de la Acción de Tutela a la Corte Constitucional para su eventual revisión en caso de no ser impugnada.

**CUARTO: ORDENAR** el archivo de las diligencias, una vez surtido y agotado el trámite riguroso de la Acción de Tutela, previa desanotación en el Sistema.

**NOTIFÍQUESE,**

*Leidy Zeleenny Cartagena*  
**LEIDY ZELENNY CARTAGENA PADILLA<sup>5</sup>**  
Juez.-

cal

---

<sup>5</sup> Decisión adoptada en Forma Virtual por la Suscrita Titular.