



JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL

Villavicencio, once (11) de abril de dos mil dieciséis (2016)

Radicación: 500014003001-201600201-00
Motivo: ACCIÓN DE TUTELA
Accionante: GUILLERMO ANDRES SANCHEZ MADRIGAL
Accionadas: CLARO COLOMBIA S.A.

1. Antecedentes

La tutela fue presentada el 15 de marzo de 2016, mediante auto de fecha marzo 15 de 2016 mediante el cual se expuso el no encontrar la vulneración del derecho de petición al no haber sido radicado como se afirma en el escrito de tutela, admitida el 29 del mismo mes y año, con ocasión a la presunta negligencia en la prestación del servicio de telefonía celular y la devolución dineraria por concepto de IVA.

2. Partes y Notificaciones

El accionado **CLARO COLOMBIA S.A.**, el día 01 de abril de 2016, con oficio No. 858, el cual fue entregado a OSCAR MANOSALVA en las Instalaciones del accionado, (Folio 38).



El accionante **GUILLERMO ANDRES SANCHEZ MADRIGAL**, el día 04 de abril de 2016, según constancia obrante a folio 39, de forma personal a través de funcionario público.

El señor **GUILLERMO ANDRES SANCHEZ MADRIGAL**, acude a la jurisdicción en acción constitucional de tutela que tiene por objeto, la siguiente:

3. Declaración

“PRIMERA: Solicito señor Juez, muy respetuosamente, se ordene a la demandada CLARO COLOMBIA S.A., dar una solución DEFINITIVA e INMEDIATA a la reclamación que en reiteradas ocasiones he elevado, reconociendo y descontando la suma de TRESCIENTOS CATORCE MIL PESOS (\$314.400), que por concepto de IVA (16%) del equipo celular MARCA SAMSUNG MODELO GALAXI S6 que adquirí, cancelé el 24 DE DICIEMBRE DE 2015, la cual se encuentra soportada en el recibo de pago que tengo en mi poder, del cual he presentado TRES(3) COPIAS a CLAROS SA. y anexo a la presente demanda de tutela.

SEGUNDA: Que como consecuencia de lo anterior, se proceda a restablecer de manera INMEDIATA el servicio de telefonía celular conforme al plan contratado



y se abstengan de posteriores suspensiones, como lo han venido haciendo desde hace 2 MESES y de reportar la presunta mora en las centrales de riesgo.”

Lo anterior, teniendo en cuenta los siguientes;

3.1. Hechos:

“PRIMERO: El 24 de diciembre de 2015, ante el ofrecimiento de CLARO COLOMBIA S.A. de una magnífica promoción, adquirí un teléfono celular MARCA SAMSUNG MODELO GALAXI S6, en la oficina ubicada en el Centro Comercial Villacentro de esta ciudad.

SEGUNDO: Dicha promoción estaba supeditada, entre otras exigencias, al pago INMEDIATO del IVA (16%) del equipo, cuyo valor es de \$312.400, más \$2.000 del costo de la SIM CARO, por lo que en total cancelé en esa misma fecha, el valor de TRESENTOSCATORCEMIL PESOS(\$314.400), en efectivo, en una de las cajas de pago habilitadas en la aludida oficina.

TERCERO: Desde hace más de 10 años que contraté los servicios de CLARO, he venido pagando mes a mes y en las fechas indicadas, las facturas por concepto de cargo fijo mensual, de acuerdo al plan contratado, sin ningún inconveniente; sin embargo, en el mes de enero de este año, el valor de la factura (\$72.558), se



incrementó en \$314.000, para un total de \$386.558, razón por la que me dirigí a la misma Oficina donde adquirí el equipo celular a realizar el correspondiente reclamo.

CUARTO: Como en dicha oficina me informaron que el incremento se debía al valor del IVA del teléfono SAMSUNG comprado en diciembre de 2015, les entregué copia del pago del mismo, luego de lo cual, me indicaron que pagara solamente el valor del cargo Fijo Mensual, toda vez que se iba a realizar el **reajuste correspondiente**, por lo que realicé un pago de \$80.000.

QUINTO: No obstante lo anterior, a los pocos días la línea celular fue suspendida para realizar llamadas; por ello, me comuniqué con un asesor a través de la línea de servicio al cliente *611 desde mi teléfono, quien, luego de explicarle lo anteriormente referido, me activó la línea, indicándome igualmente que la reclamación estaba en trámite para la reducción correspondiente al valor cancelado, pero el 11 de febrero de 2016 me llegó una comunicación de REPORTEA CENTRALES DE RIESGO.

SEXTO: El 23 de febrero en curso, al encontrarme en mi actividad laboral, como todos los días, procedí a realizar una llamada y, ¡oh sorpresa!, mi línea se encontraba suspendida, esta vez, también para recibir llamadas; tuve que suspender mis labores y correr nuevamente a la Oficina de CLARO con la factura y un derecho de petición, a solicitarles encarecidamente que me activaran la línea, pues estaba esperando una llamada importantísima de un cliente.



SÉPTIMO: El asesor de CLARO que me atendió, a quien le entregué copia de la factura de pago de fecha 24 de diciembre de 2015, me informó que no estaba en curso trámite alguno con relación a la reclamación por el pago del IVA del equipo, pero después de un largo periodo de tiempo, que se tomó para hacer supuestamente el procedimiento interno, me aseguró que ya se iba a solucionar el percance, que cancelara solamente \$80.000, y que no me volverían a cortar la línea celular, la cual fue activada ese mismo día.

OCTAVO: Este asesor se negó además a recibirme el derecho de petición, bajo el argumento que no era viable llevar a cabo dos procedimientos a la vez, es decir, que si me atendían la petición verbal, el trámite era más rápido y que adicional a ello, la línea me quedaría activa el mismo día; pero que si me atendían la petición escrita, ellos contaban con un término de 15 días hábiles para su contestación. Como a mí me urgía la activación de la línea, accedía la solicitud verbal.

NOVENO: Sin embargo, ese mismo día tomé otro turno (el cual conservé como prueba para una eventual acción de tutela) para entregar la petición escrita, pues no me eran de recibo los argumentos dados por el asesor, correspondiendo esta vez la atención a otra asesora, quien luego de indagar un rato, se negó a recibirme la petición, bajo los mismos argumentos dados por su antecesor;

✓



DECIMO: Quise interponer una acción de tutela por vulneración al derecho de petición, a fin de que se ordenara a CLARO recibir y contestar mi derecho de petición, pero confié en lo aseverado por el asesor y esperé que el problema se hubiere solucionado, empero, luego de pagar los \$80.000 correspondientes al cargo Fijo Mensual, a los pocos días mi línea telefónica fue puesta FUERADE SERVICIO, no podía siquiera llamar a la línea de atención al cliente para que me volvieran a dar una solución y me restablecieran el servicio, entonces, desde otra línea prestada me comuniqué con CLARO, donde tuve que explicarle a un asesor nuevamente toda esta situación que ya se volvió trágica para mí, teniendo en cuenta que la línea celular constituye mi herramienta de trabajo.

UNDÉCIMO: Ésta nueva reclamación fue atendida bajo el radicado Nro. 4488160000521910, el asesor procedió a la activación de la línea, pero me indicó que todas las noches a las 12:00, ésta sería puesta FUERADE SERVICIO, hasta que no se diera una solución definitiva, y que mientras ello aconteciera, debía llamar todas las mañanas para que fuera activada temporalmente, lo cual he venido haciendo desde entonces, ustedes imaginaran lo tedioso, incomodo, molesto, inoficioso, indignante y hasta irritante que significa todo esto, tener que implorar todos los días a los asesores de CLARO para que me conecten la línea telefónica. También por indicación del asesor envié un correo electrónico a pagos@claro.com.co.

DECIMO SEGUNDO: Es preciso aclarar que esta situación por más nimia que parezca, en mi caso particular me está causando GRAVESPERJUICIOS

W



ECONOMICOS y MORALES, debido a que me desempeño como Abogado Litigante, mi oficina, la que comparto con mi padre y que está ubicada en la Carrera 31 Nro. 41 - 96 del Centro de Villavicencio, frente al Parque Infantil, fue saqueada por bandoleros, hace unos meses, llevándose hasta el marco de mis diplomas, situación que se había presentado con anterioridad, razón por la que ahora atiendo a mis clientes desde mi teléfono celular, por lo tanto, la suspensión del servicio de teléfono, me deja imposibilitado para trabajar, pues es como si mi oficina fuera cerrada de manera arbitraria constantemente, creando una mala imagen frente a mis clientes, pues siempre que me llaman la línea celular se encuentra suspendida, sin mencionar los contratos que he perdido por esta misma circunstancia, lo cual haré valer ante las respectivas acciones ordinarias.

DECIMO TERCERO: *Señor Juez, la actuación de la demandada CLARO COLOMBIA S.A., es abiertamente arbitraria e injusta, además de negligente, no siendo justificable de manera alguna, que en más de dos meses desde que se presentó la primera reclamación, con la prueba pertinente, no hayan podido solucionar el error, descargando el valor pagado a mi cuenta y haciendo el correspondiente reajuste, además de que nadie me da una explicación válida y clara de lo acontecido, lo que demuestra a todas luces la ineptitud, desorganización y mala fe de la entidad.*



DECIMO CUARTO: *La presente acción la instauro como mecanismo transitorio, ante la tardanza que implica una demanda ordinaria por incumplimiento de contrato.”*

3.2 Derechos considerados como vulnerados

Invoca la protección del mecanismo de tutela por violación del DERECHO DE PETICIÓN, HABEAS DATA y al TRABAJO.

4. Contestación de la entidad accionada Claro Colombia S.A.

La entidad accionada dio respuesta al requerimiento realizado por este despacho en los siguientes términos.

“Señor Juez, antes de informarle detalladamente sobre el estado real de los hechos y brindarle una argumentación del porque la actuación por parte de COMCEL S.A. es conforme a derecho, es realmente importante para nosotros advertirle que los reportes que COMCEL S.A realice respecto de sus usuarios son previstos en los contratos firmados por estos, en razón de esto, y mediante autorización expresa de los mismos, es claro que mencionados reportes se ajustan a derecho.

Teniendo en cuenta lo anterior no existe vulneración alguna a los derechos de



Petición, Habeas Data y Trabajo."

"Al realizar la consulta correspondiente en la base de datos de la central de riesgo Data crédito, se encuentra que a nombre del señor Guillermo Andrés Sánchez Madrigal, identificado con cédula de ciudadanía número 86065753, registran las obligaciones número 1.79216510, con reporte de OBLIGACIONES AL DIA sin historial de mora, teniendo en cuenta la siguiente información:"

De otra parte agrega "De acuerdo con los argumentos anteriormente expuestos, COMCEL S.A. atendió de manera integral el requerimiento del usuario, realizando el ajuste por valor del IVA del equipo adquirido el 24 de diciembre de 2015. Por valor de \$314.400, así mismo a manera de servicio al cliente. y teniendo en cuenta la suspensión que se llevó a cabo derivada de este cobro, COMCEL S.A. realiza el ajuste proporcional al cargo fijo mensual cobrado a partir del 14 al 23 de marzo de 2016 es decir diez (10 días) por valor de \$23.193, monto que registra a favor del usuario, y será abonado en la próxima factura. Se emite comunicación al usuario."

En esos términos la parte accionada afirma que.

*"De conformidad con lo indicado en el numeral I del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, no es procedente la acción de tutela cuando "... existan otros mecanismos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un **perjuicio irremediable**"*



Sin mencionar los mecanismos a que tienen acceso todas las personas que se hallen en conflicto surgido de un contrato, tiene EL TUTELANTE a su alcance normas especiales propias del contrato, según el artículo 86 inciso 3 de la CP, que ordena "Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable" l.

Tampoco se ha comprobado por parte de EL TUTELANTE la existencia de otro presupuesto indispensable cual es el de evitar un perjuicio irremediable, entendido por este como el que no puede repararse o restablecerse in natura, para que se configurara la excepción prevista en la norma trascrita."

Respecto del derecho de petición la accionada se pronunció en los siguientes términos:

*"Es importante resaltar que se dio oportuna respuesta dentro del tiempo estipulado por la ley para responder los derechos de petición de nuestros clientes, que para la fecha de respuesta se encontraba el Artículo 40 de la Resolución CRT 3066 de **2011** la cual expresa:*

ARTÍCULO 40. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR. Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (75) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

W



Por lo anterior le informamos que COMCEL S.A ha respetado el derecho de petición, debido a que la notificación al usuario del reporte ante centrales de riesgo se realizó en cumplimiento de los términos legales establecidos. Así mismo, se concedió los recursos a los cuales tiene derecho, Por lo anterior le informamos que COMCEL S.A ha respetado en todo momento el derecho de petición.”

Respecto del derecho al trabajo la accionada se pronunció en los siguientes términos:

“En cuanto al derecho fundamental al trabajo la Corte Constitucional en sentencia T-611 de 2001 estableció que el derecho al trabajo tiene una doble dimensión: individual y colectiva, reconocida en el artículo 25, 26 Y 334 de la Constitución. El aspecto individual se refiere a la facultad que tiene toda persona de elegir y ejercer profesión u oficio en condiciones dignas y justas. En la dimensión colectiva implica un mandato a los poderes públicos para que lleven a cabo una política de pleno empleo porque de lo contrario el ejercicio del derecho al trabajo se convierte en una simple expectativa.

En repetidas ocasiones la Corte ha sostenido que el derecho al trabajo es un derecho fundamental consagrado como principio rector del Estado social de derecho y como objetivo primordial de la organización política. Al ser fundamental el derecho al trabajo debe ser reconocido como un atribulo inalienable de la personalidad jurídica: un derecho inherente al ser humano que



lo dignifica en la medida en que a través de él la persona y la sociedad en la que ella se desenvuelve logran su perfeccionamiento. Sin el ejercicio de ese derecho el individuo no podría existir dignamente, pues es con el trabajo que se proporciona los medios indispensables para su congrua subsistencia y además desarrolla su potencial creativo y de servicio a la comunidad. El derecho al trabajo es la actividad que lo pone en d . l) contacto productivo con su entorno.

Ahora bien, en principio el carácter de fundamental del derecho al trabajo daría lugar a la procedibilidad de la acción de tutela como mecanismo para que cesara cualquier vulneración, amenaza o violación contra este derecho sin embargo, no es posible olvidar el carácter subsidiario de la acción y en el caso del derecho laboral la existencia de la jurisdicción ordinaria como medio de protección especial tal como se mencionó anteriormente.

Solicita no acceder a las suplicas de la tutela por las razones expuestas.

5. Pruebas

En el expediente se encuentran las siguientes pruebas documentales:

1. Fotocopia factura de venta No. 3030892570
2. Copia formato de pago Claro Movil
3. Copia petición elevada a CLARO
4. Copia Formato Cambio de servicio



5. Copia factura
6. Copia comunicación de reporte a centrales de riesgo
7. Copia reclamación

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

COMPETENCIA Y OPORTUNIDAD

El Juzgado Primero Civil Municipal de Villavicencio en desarrollo de las facultades conferidas por la Constitución Política de Colombia y el Decreto 1382 de 2000, es competente para resolver la acción de tutela que nos ocupa, atendiendo a la calidad del accionado.

PROBLEMA JURÍDICO

¿Corresponde al Despacho determinar si el derecho fundamental con ocasión a la presunta negligencia en la prestación del servicio de telefonía celular y la devolución dineraria por concepto de IVA?

TESIS PARA RESOLVER EL PROBLEMA

De la solicitud elevada por el señor **GUILLERMO ANDRES SANCHEZ MADRIGAL** este despacho hizo pronunciamiento mediante proveído de fecha



marzo 15 de 2016, requiriéndose al accionante para que aclarara cada uno de los derechos por él invocados y ante el pronunciamiento del mismo se dispuso admitir esta acción por la presunta negligencia en la prestación del servicio por parte de la accionada y la devolución dineraria por concepto de IVA.

De esta manera podemos desde ya manifestar que revisados cada uno de los aspectos a que dio respuesta la accionada estamos frente a la carencia actual de objeto por hecho superado, el cual se produce “cuando la pretensión es satisfecha antes de que el fallo de tutela sea proferido, con lo cual, no es necesario impartir alguna orden encaminada a superar la situación planteada.

Por lo anteriormente expuesto, queda claro para este despacho que cada una de las situaciones planteadas por el accionado han sido superadas por la entidad accionada como lo explico en la respuesta obrante a folio 40 a 54.

Al respecto la Corte Constitucional se ha pronunciado respecto del procedimiento a seguir cuando se está frente a la carencia de objeto por hecho superado, indicando que el propósito de la acción de tutela se limita a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la supuesta amenaza o vulneración del derecho desaparece o se encuentra superada, la acción de



tutela pierde su razón de ser, pues en estas condiciones no existiría una orden que impartir”. T-608 de 2002, T-552 de 2002, T-146 de 2012 y T-200 de 2013, entre otras.

ARGUMENTO DEL CASO CONCRETO

Pues bien, ante las explicaciones anteriores esta Juez de tutela en acucioso estudio del escrito tutelar encuentra carencia absoluta de **perjuicio irremediable**, para el concreto no se prueba la negligencia en la prestación del servicio prestado por la accionante, en virtud de la respuesta dada al accionante respecto de la petición por él elevada.

Debemos tener en cuenta que se solicita se ordene a la accionada dar solución definitiva e inmediata a la reclamación reconociendo y descontando la suma de \$314.400,00, a lo cual la parte accionada como ya se mencionó da respuesta informado a este despacho detalladamente el tramite impartido a cada una de las peticiones elevadas por el accionante, dándole el curso establecido en la relación contractual que se tiene en este caso.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Primero Civil Municipal de Villavicencio, administrando justicia en nombre del pueblo, y por mandato de la Constitución Política,

[Handwritten signature]



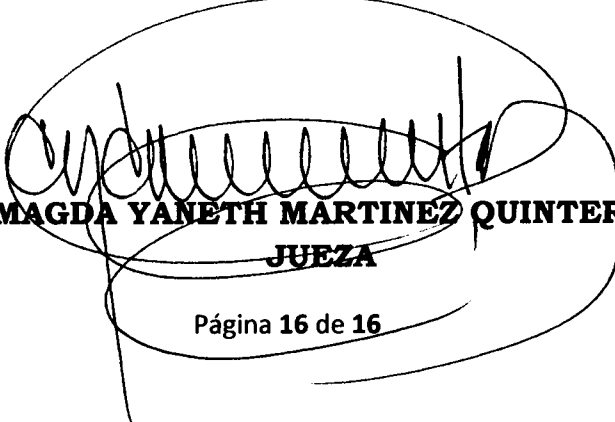
RESUELVE:

PRIMERO.- NEGAR la tutela interpuesta por el señor **GUILLERMO ANDRES SANCHEZ MADRIGAL**, contra **CLARO COLOMBIA S.A.**, por cuanto la vulneración del Derecho Constitucional fundamental de petición, desapareció en el curso de la actuación, al habersele dado contestación el 05 de abril del corriente.

SEGUNDO.- LÍBRESE por Secretaría la comunicación de que trata el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los efectos allí contemplados.

TERCERO.- Si este fallo no fuere impugnado dentro del término legal, envíese lo actuado para ante la Corte Constitucional para su eventual revisión.

COPIESE, NOTIFIQUESE, Y CUMPLASE


MAGDA YANETH MARTINEZ QUINTERO
JUEZA