

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DE BOGOTÁ - LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., Dos (2) de Febrero de dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-033-2021-00004-00

Accionante: BLANCA INES CASTRO LOPEZ.

Accionado: MOVISTAR COLOMBIA.

Asunto: Sentencia de Primera Instancia.

ASUNTO A RESOLVER

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por la señora BLANCA INES CASTRO LOPEZ, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos

Señala la accionante que el día 11 de Enero/21 presento a la empresa accionada una solicitud de terminación del servicio de Internet que tiene con ellos, recibiendo de parte de la empresa una respuesta, de fecha 15 de enero/21, según ella vacía, sin contenido, tratando además de ingresar al link indicado, sin éxito.

1.2. Argumentos del accionado.

MOVISTAR COLOMBIA

Durante el término del traslado, la accionada respondió manifestando que en el presente caso la acción de tutela no procede por cuanto no hay amenaza o vulneración a ningún derecho, argumentando que acá hay un hecho superado, también sustenta la improcedencia por la existencia de otro medio de defensa.

Junto con su contestación aporto:

- Respuesta derecho de petición del 15 de enero de 2021.

1.3. Trámite Procesal

En providencia que data del 21 de Enero de 2021 este Despacho admitió la presente acción constitucional, ordenando notificar a la entidad accionada.

2. CONSIDERACIONES

CUESTIONES PREVIAS –PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.

Previo al análisis del objeto de la acción de tutela interpuesta, es necesario estudiar los requisitos de procedencia de la demanda relativos a (i) la legitimación por activa y por pasiva, (ii) la subsidiariedad y (iii) la observancia del requisito de inmediatez.

(i) *legitimación por activa*; en consonancia con dicho mandato superior, el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, “*Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*”, establece lo siguiente:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos.”

También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud.

También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales". (Subrayado fuera del texto original)

Así las cosas, advierte el despacho que en el caso objeto de estudio se cumple con los anteriores requisitos, por cuanto, la señora BLANCA INES CASTRO presentó la acción de tutela de la referencia actuando en nombre propio, como titular del derecho presuntamente vulnerado, en consecuencia, ella se encuentra legitimada para acudir a la acción de tutela.

Legitimación pasiva

El inciso final del artículo 86 de la Constitución Política prevé "*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.*"

En razón de lo anterior, el artículo 42, numeral 1° del Decreto 2591 de 1991 determinó "*la acción de tutela procederá contra acciones u omisiones de particulares: 1. cuando aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud esté encargado de la prestación del servicio público de educación...*". En sentencia C-134 de 1994, la Corte Constitucional declaró exequible dicho numeral en el entendido de que "*la acción de tutela procede siempre contra el particular que esté prestando cualquier servicio público, y por la violación de cualquier derecho constitucional fundamental*".

Con fundamento en estos preceptos, la Corte Constitucional ha señalado tres hipótesis en las que la acción de tutela es procedente contra acciones u omisiones de particulares, a saber: a) Cuando el particular presta un servicio público; b) Cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo; y c) Cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular.

Teniendo en cuenta los criterios jurisprudenciales expuestos, este despacho advierte que en el caso objeto de estudio se demanda a MOVISTAR, particular que presta un servicio público, toda vez que es una empresa operadora de telecomunicaciones, que ejerce una actividad privada y que puede afectar, directamente, un interés colectivo, en ese orden de ideas, ellos se encuentran legitimados como parte pasiva en el presente proceso de tutela, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 5° y 42 del Decreto 2591 de 1991, debido a que se le atribuye la violación de los derechos fundamentales cuyo amparo se solicita.

Inmediatez. Da cuenta el escrito de tutela que el accionante radicó derecho de petición el 11 de Enero de 2021, y la presente demanda de tutela se presentó en reparto el día 21 de enero de 2021, esto es, *menos de un mes*, por lo que se configura este requisito.

Subsidiariedad. El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela “*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*”. Teniendo en cuenta esta norma, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 estableció como causal de improcedencia de la tutela la existencia de otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. A continuación, el Despacho se ocupa de analizar el cumplimiento de este requisito.

La Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación **del derecho de petición**. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que *“la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”*. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado *“que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”*. En consecuencia, la acción de tutela es procedente, en esta oportunidad, para juzgar si la accionada vulneró el derecho fundamental de la accionante, al no dar una respuesta de fondo a su petición.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO Y ESTRUCTURA DE LA DECISIÓN

Acorde con los fundamentos fácticos expuestos, le corresponde al despacho determinar ***si en este asunto se esta ante la inexistencia de una violación al derecho de petición, cuando se da una respuesta a la solicitante, pero no es satisfactoria.***

RESPUESTA

En relación con el derecho de petición frente a particulares, la corte señaló en la **T-103/19** señalo:

5. El derecho de petición frente a particulares

48. El artículo 2 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite *“presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones^[13] al carácter fundamental del derecho de

petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, **sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

49. El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución^[14].

50. No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

51. Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

52. (i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

53. (ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

55. En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de

petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante^[15].

CASO CONCRETO.

En el presente asunto, se tiene que la accionante presentó derecho de petición ante MOVISTAR en donde solicita la terminación del servicio de INTERNET, petición elevada el día 11 de enero/21, obteniendo respuesta de la empresa el día 15 de Enero, en donde le indican cuales son los canales idóneos dentro de la empresa para que sea tramitada su solicitud, para garantizar la validación de la identidad, respuesta que según criterio de la accionante no es de fondo.

De la documental allegada y de la respuesta presentada por MOVISTAR, la cual también es allegada por la accionante, observa este despacho que efectivamente la petición fue radicada ante la empresa, la cual así lo confirma en su respuesta, y dentro del termino de ley, procedió a dar una respuesta y notificarla a la peticionaria, por lo tanto, se debe establecer si la respuesta dada por la empresa fue de fondo o no.

Como se desprende del contenido de la respuesta, si bien no se refiere de fondo a la petición de terminación, esto es, aceptando o no la solicitud, la indicación de la necesidad de validar la identidad de la usuaria y que haga la petición por los canales correspondientes, a juicio del despacho no necesariamente se traduce en la violación del derecho de petición por la falta de una respuesta de fondo, teniendo en cuenta que en este asunto la empresa le esta solicitando a la usuaria una carga, necesaria para adoptar una decisión, esto es, validar la identidad, por razones que considera el despacho obedecen a la seguridad, comportamiento de la empresa que esta amparado en la ley 1755 (Artículo 17. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, **cuando la autoridad constate** que una petición ya radicada está incompleta o **que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo**, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.), norma que se aplica también a los particulares

(Artículo 32. *Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.* Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.<Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** exequible> Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.).

En consecuencia a juicio del despacho la empresa MOVISTAR no ha incurrido en ninguna violación al derecho de petición presentado por la usuaria, ya que le dio respuesta en los términos de ley, le fue notificada, y la respuesta es congruente con lo solicitado, en la medida que le solicitan asuma una carga frente a la empresa.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo por lo expuesto.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

**FERNANDO MORENO OJEDA
JUEZ**

Firmado Por:

FERNANDO MORENO OJEDA
JUEZ
JUZGADO 033 PEQUEÑAS CAUSAS
JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,

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:

8a1ac7d53c2bd9f97d136991d0c6b8fcd259e49432518893cadda0bac2f32d97

Documento generado en 02/02/2021 03:50:24 PM

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