

JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL

Soacha, Cund., veintisiete (27) de septiembre del año dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de Tutela
Exped. No.	257544003002-2022-0090
Accionante	Hugo Alfonso Pedraza Oviedo
Accionado	Claro Colombia
Asunto	Fallo en primera instancia

El señor **HUGO ALFONSO PEDRAZA OVIEDO**, incoó el trámite constitucional de la referencia invocando su derecho fundamental de petición y al debido proceso, señalado en la Constitución Política de Colombia.

1.1. Hechos

Señaló el accionante, que en el mes de abril del presente año, intentó acceder a un crédito con una entidad bancaria de manera urgente, sin tener éxito pues le informaron que aparecía reportado en la central de riesgos por un crédito en mora con la empresa Claro Colombia, sin haber suscrito ningún contrato con esa entidad.

Es así, como el 16 de abril de 2022, radicó ante la accionada un documento con el radicado 90119418, cuya respuesta recibió el día 29 del mismo mes y año, con la información que había sido activado un contrato VD 5317683 en la dirección carrera 78 G sur N. 37-47 piso 2 supuestamente bajo su autorización expresa y voluntaria.

Agregó que, ante lo anterior radicó un derecho de petición el 7 de julio de 2022, solicitando la eliminación del crédito asociado a la cuenta de cobro 72864115 y que le exoneraran del cobro del contrato Claro- Hogar, evidentemente realizado a su nombre bajo la modalidad de estafa, así mismo solicitó el levantamiento del reporte en la central de riesgo con la expedición de certificado o paz y salvo de la empresa.

Señaló, que la empresa Claro solo se limita a decirle mediante la gerente de PQR, que tiene una obligación y lo invitan a realizar el pago de las facturas en mora, respuesta recibida en su correo electrónico.

Por lo anterior solicita que, a través de un fallo de tutela se ordene a la parte accionada resolver de fondo sus peticiones de fondo y de manera precisa;



exonerándolo del pago de facturas, se realicen los trámites correspondientes para el levantamiento del reporte en centrales de riesgo y se le expida certificación o paz y salvo.

1.3. Actuación procesal

La acción fue instaurada **el 14 de septiembre de 2022** y asignada por reparto; y admitida con auto del 15 de septiembre posterior, en el que se ordenó la notificación a las partes accionante y accionada.

La sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** por intermedio de su representante legal, rindió el informe requerido por el Juzgado, señalando entre otras cosas que, el accionante suscribió con esa entidad un contrato obligación No. 72864115 con fecha de activación enero 15 de 2022 y desactivación mayo 23 de 2022, con reporte ante las centrales de riesgo por ese servicio de televisión, internet y telefonía con un saldo pendiente de \$310.308, con la aclaración que en dicho contrato se encuentra la autorización que otorgó el tutelante para verificar, procesar, administrar y reportar la información.

De otro lado precisó que mediante comunicación GRC 2022 de fecha 16 de septiembre de 2022, dio nuevamente respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante, y con la comunicación GRC 2022 de 15 de septiembre de 2022, concedió favorabilidad de eliminación del saldo pendiente y la eliminación de la información reportada a central de riesgo de la obligación 78864115.

Agregó que al momento del fallo de la presente acción, podrá visualizarse ante los operadores de riesgo DATA CREDITO y TRANSUNIÓN la eliminación de la información reportada, desapareciendo los fundamentos de hecho que dieron lugar a las presentes diligencias, perdiendo la acción su eficacia.

CONSIDERACIONES

En su artículo 86, la Constitución Nacional consagró un instrumento para que las personas puedan reclamar del Estado, en forma preferente y sumaria, la protección inmediata de los derechos fundamentales consagrados en ella, cuando quiera que sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en determinadas eventualidades.



Es una **acción subsidiaria y eventualmente accesoria**, toda vez que sólo es procedente en ausencia de cualquier mecanismo ordinario para salvaguardar tales derechos “...salvo que (...) se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”, lo cual tiene desarrollo en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 que especifica los eventos de improcedencia.

Por tanto, se establece un sistema complementario de garantía de aquellos derechos que, con determinadas características de sumariedad, preferencia y efectividad, impida en dicho ámbito la ausencia de su protección judicial, pues el constituyente quiso superar con sus previsiones, determinadas deficiencias de la organización del sistema judicial que, entre otras causas, por su carácter legislado, no garantizaba la plena, efectiva e integral protección de los derechos constitucionales fundamentales.

En repetidas ocasiones se ha dicho que el **derecho de petición** no se satisface con la simple habilitación de oportunidades para formular solicitudes respetuosas a las autoridades públicas o particulares, sino que es necesario, además, que brinden una respuesta oportuna al interesado -bien sea negativa o positiva-, la cual debe recaer sobre el mérito del asunto al que se refiere el respectivo requerimiento (C. Pol., art. 23).

En este sentido, la jurisprudencia constitucional ha precisado que la idoneidad de la respuesta depende de que se satisfagan los siguientes requisitos: i) *Oportunidad* ii) *Deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado* y iii) *Deba darse a conocer al peticionario*¹. Por lo tanto, si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

El máximo Tribunal Constitucional jurisprudencialmente ha dicho en sentencia T-094 de 2016, que:

“... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”

¹ Sent. T-260 de mayo de 1997. Cfme: sentss T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-172 de 1993, T-306 de 1993, T-335 de 1993, T-571 de 1993, T-279 de 1994, T-414 de 1995, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, T-307 de 1999, entre otras.



Por su parte, la **Ley 1755 de junio 30 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, establece que:

“Artículo 14. 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*
...”

Y, en lo que tiene que ver con el deber que le asiste a la respectiva entidad o autoridad receptora de **notificar la respuesta emitida al petente**, la H. Corte Constitucional ha reiterado en Sentencia T- 463 de 2011, que:

“El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta². Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental”.

Ahora de la **acción de tutela en materia de derecho de petición ante particulares**, la H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, ha establecido que:

² “En sentencia T-178/00, M. P. José Gregorio Hernández la Corte conoció de una tutela presentada en virtud de que una personería municipal no había respondido a una solicitud presentada. A pesar de constatar que la entidad accionada había actuado en consecuencia con lo pedido, se comprobó que no había informado al accionante sobre tales actuaciones, vulnerándose así el derecho de petición.”



"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".

Y, frente a la **carencia actual de objeto y al hecho superado**, dijo en Sentencia T-311 de 2012, que:

"(...) cuando en el trámite de la acción sobrevienen circunstancias fácticas, que permitan concluir que la alegada vulneración o amenaza a los derechos fundamentales ha cesado, por lo que al ocurrir, se extingue el objeto jurídico sobre el cual gira la tutela, de tal forma que cualquier decisión al respecto resulta inocua. Al anterior fenómeno la Corte lo ha denominado como "carencia actual del objeto", el cual a su vez se puede presentar de dos maneras, esto es, por daño consumado o por hecho superado. Y respecto del hecho superado indicó que: "Por su parte, el hecho superado, se restringe a la satisfacción por acción u omisión de lo pedido en tutela."

2.5. Procedibilidad, Problema Jurídico y Caso Concreto

Corresponde al Despacho establecer si **CLARO COLOMBIA**, han vulnerado o puesto en peligro los derechos fundamentales de petición y al debido proceso del señor **HUGO ALFONSO PEDRAZA OVIEDO**, al no dar respuesta a las peticiones presentadas respectivamente; exonerándolo del pago de facturas y eliminando los reportes en centrales de riesgos.

Para resolver lo anterior, se observa probado en el expediente digital, lo siguiente:

El accionante el día 16 de abril de 2022 radicó un escrito denominado "*negación con radicado 901194183*" en la oficina de Claro C.C. Mercurio, del cual recibió respuesta, según su dicho el día 29 del mismo mes, y en el que entre otras cosas, le informaron: "*... le informamos que el 15/01/2022 se activó la cuenta No.*



72864115, con los servicios de televisión, telefonía e internet, en la dirección carrera 78G Sur # 37 -47 piso 2. A la fecha la obligación servicio presenta(n) un saldo por cancelar de \$231.800 impuestos incluidos.

A continuación, el accionante el día 7 de julio de 2022, de un lado presentó una queja /reclamo, en la cual solicitó:

"Negación de contrato solicitud de no cobrar (...) fui suplantado y he presentado varias veces la negación del contrato y no he obtenido respuesta"; y del otro, radicó un derecho de petición ante la empresa accionada, solicitando:

"1.- Sea eliminado el crédito asociado a la cuenta número 72864115 del 15/01/2022 por valor de \$231.000 – más lo que se haya incrementado a la fecha – figura a mi nombre. 2.- Se expida certificación donde conste que no tengo ningún compromiso económico con ustedes por prestación de sus servicios; en este caso plan Claro-hogar. 3.- Se realice las gestiones pertinentes para que se levante el reporte que en la actualidad tengo en la central de riesgos o data-crédito por el no pago de la deuda con ustedes.

La empresa accionada que contestó el derecho de petición al accionante, a través del oficio No. Ticket: 915761043 /CUN: 4488-22-0001872177 del 13 de julio de 2022, a la dirección, Calle 10A 19B 56 Torre 34 Apartamento 501 – Barrio El Danubio de Bogotá.

Revisada en detalle la respuesta, puede verse que la empresa accionada en aquella oportunidad le reiteró la respuesta emitida previamente el día 29 de abril del año avante, e invitándolo a realizar el pago de las facturas por los conceptos adeudados.

Así, puede tenerse que las respuestas brindadas a las solicitudes del petente dentro del trámite constitucional, cumplen con el derecho de petición reclamado por este, pues bajo los lineamientos constitucionales y jurisprudenciales señalados en pasadas líneas, basta con que la contestación o respuesta hubiere sido clara, completa, congruente y en lo posible de fondo, sin que necesariamente deba satisfacer lo pedido por el peticionario.

Ahora, huelga anunciar que, el accionante alega también su derecho fundamental al debido proceso, y aduce que fue vulnerado por la empresa



accionada, para lo cual es necesario verificar el agotamiento del requisito de procedibilidad establecido por la Corte Constitucional, a fin de establecer la relevancia del amparo de tutela.

Descendiendo al caso sobre el tópico, **no se observa que el accionante haya agotado tal requisito en su totalidad**, pues si bien, preliminarmente solicitó a la empresa de telecomunicaciones accionada la rectificación de la información negativa reportada ante las centrales de riesgo de información financiera, a través de los canales establecidos en los términos de la Resolución CRC 5111 de 2017 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la Circular Externa Única 006 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Ley 1341 de 2009, también lo es, que la empresa accionada mediante oficio No. Ticket: 915761043 /CUN: 4488-22-0001872177 del 13 de julio de 2022, dio respuesta a la queja y/o reclamo presentado por el aquí querellante, sin que frente a la misma, se divise por parte de esta Agencia el agotamiento de los recursos de ley, circunstancia que frustra por sí sola la procedencia de la acción de tutela de la referencia.

En efecto, y tal como se puede extractar de la jurisprudencia constitucional anteriormente relatada, los **recursos de ley** frente a las decisiones de rectificación de la información o su retiro ante la entidad que efectúa el reporte negativo, conforman el requisito de procedibilidad de las acciones de tutela como las de la referencia, pues hacen parte del procedimiento alternativo de resolución de conflictos en que las partes conservan el poder de decisión para resolverlo, y consiste en acudir de manera directa y expedita a quienes emiten o difunden la información.

Y si bien el accionante en el sub-lite refiere tener vulneradas sus garantías constitucionales, nada dice sobre las razones que le impidieran agotar los recursos de ley frente a la decisión proferida por el requerimiento efectuado ante la empresa accionada, así como tampoco comprueba la afectación en su entorno personal, familiar y laboral (menciona su ocurrencia, mas no acredita su configuración), pues dejó de aportar documentos, declaraciones, o elemento probatorio alguno que ayudara a sustentar su dicho, ni que llevaran a este Juez Constitucional a inferir que, con el reporte negativo ante las centrales de riesgo de información financiera, se pongan en riesgo o amenaza sus garantías.



Por tanto es claro que, si el accionante consideró inexacto el reporte negativo a su nombre ante las centrales de riesgo de información financiera, efectuada por empresa accionada, debió acudir de forma directa y completa ante **CLARO COLOMBIA** como requisito de procedibilidad, antes de interponer esta acción de tutela. Sin embargo, como no lo hizo, resulta indefectiblemente la negatoria de la presente acción dada su improcedencia.

No obstante, al margen de todo lo anunciado líneas atrás, la empresa de telecomunicaciones accionada acreditó en el transcurso del trámite constitucional, que procedió a eliminar el reporte negativo en centrales de riesgo de información con ocasión a la acción de tutela, con lo que finalmente, y si en gracia de discusión se abriera paso al pedimento tutelar que nos ocupa en la hora de ahora, daría lugar un hecho superado.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Segundo Civil Municipal de Soacha-Cundinamarca, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución y de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR por improcedente, por carencia actual de objeto por hecho superado, LA TUTELA AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN solicitada por el accionante **HUGO ALFONSO PEDRAZA OVIEDO**.

SEGUNDO: NEGAR por **IMPROCEDENTE** la protección constitucional LA TUTELA AL DERECHO FUNDAMENTAL AL DEBIDO PROCESO solicitada por **HUGO ALFONSO PEDRAZA OVIEDO**, en virtud del principio de subsidiariedad.

TERCERO: NOTIFICAR esta decisión a las partes, por el medio más expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días para impugnar la decisión.

CUARTO: Si no fuere impugnado éste fallo, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase.



EL Juez,

RAFAEL NÚÑEZ ARIAS

Firmado Por:

Rafael Nunez Arias

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 002

Soacha - Cundinamarca

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: **0e2b706865f4a09d3f12e39c6932b901b189701eccdc7b002a233f26990117b8**

Documento generado en 27/09/2022 06:40:30 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>