

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., cinco (5) de mayo del dos mil veintiuno (2021)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: 2021-093
Accionante: Lesly Tatiana Riaño Ayala
Accionado: Empresa Directv Colombia Ltda.
Decisión: Concede tutela

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por LESLY TATIANA RIAÑO AYALA, quien obra en nombre propio, en contra de la empresa Directv Colombia Ltda., por considerar vulnerado su derecho Fundamental de petición, consagrado en la Constitución Nacional.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

La actora interpone tutela, indicando los siguientes hechos:

1. Que el 30 de noviembre de 2020 le llegó a su correo electrónico un comunicado de Directv Colombia Ltda., donde le informaba que debía entregar los dispositivos de esa empresa y en el escrito estaba registrada una dirección errada de su lugar de residencia por lo que no le presto mucha atención al escrito; que el 07 de diciembre de 2020 le llegó un correo electrónico de la empresa Litis Soluciones Jurídicas donde le informaban de su obligación con Directv ascendía a \$749.194.
2. Agrega que, debido a dicha comunicación radicó una petición el 24 de febrero de 2021 ante Directv Colombia Ltda., solicitándole la copia del contrato mediante el cual aparentemente había suscrito una obligación con ellos y por la cual le estaban cobrando ese dinero, como también le solicitó le entregara copia del documento donde autorizaba el tratamiento de sus datos personales y reportes ante las centrales de riesgo.

3. Indica que el 16 de marzo del presente año la compañía Directv le envió respuesta, pero no le anexó copia del contrato comercial, el cual le sirve de soporte para el cobro de las obligaciones que le esta realizando Directv; que la accionada manifiesta que existe una relación contractual pero le niega su derecho a solicitar la prueba de esa obligación; que en la respuesta Directv no prueba de ninguna manera que autorizó el tratamiento de sus datos personales.
4. Adiciona que Directv no le entrego copia del contrato comercial donde se observe su firma y la autorización para el tratamiento de sus datos personales; que con los reportes ante las centrales de riesgo le han ocasionado perjuicios en su vida crediticia, personal y familiar, debido a que en este momento de crisis económica y social por el Covid 19 ha tenido que recurrir a préstamos bancarios, los cuales han sido negados por el reporte negativo.

PRETENSIONES

Solicita la accionante se ampare el derecho fundamental de petición y acceso a la administración de justicia invocados en esta acción constitucional y en consecuencia de ello, se ordene a Directv Colombia Ltda., la entrega de la copia del contrato comercial generado con la suscripción del servicio, le explique de manera clara y precisa el motivo por el cual tienen sus datos y quien les autorizo el tratamiento de los mismos, le entreguen documento o evidencia de la autorización que otorgó a la compañía accionada para el tratamiento de sus datos personales y la fecha de reporte ante las centrales de riesgo.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Compañía Directv Colombia Ltda.

La apoderada de Directv Colombia Ltda. en mención, señala que una vez verificado en su sistema se encontró que en marzo de 2020 a través de venta telefónica fue suscrito un contrato para el servicio de Televisión e Internet Postpago, entre la señora LESLY TATIANA RIAÑO AYALA y Directv Colombia Ltda., que el 19 de marzo se realizó la instalación y activación de ambos servicios, iniciando la relación contractual, la cual se encuentra registrada en su sistema bajo la suscripción No. 113756787.

Agrega que el día 24 de febrero de 2021 fue radicado un Derecho de Petición por parte de la accionante, donde manifestó la inconformidad por el reporte generado por su representada ante las centrales de información financiera y le solicitó copia de los documentos que soportan la autorización por parte de la suscriptora para generar el respectivo reporte ante dichas entidades; que el 16 de marzo de 2021

Directv Colombia Ltda., emitió respuesta a la suscriptora, enviada al correo electrónico autorizado tatiana.riano.ayala@gmail.com, donde se le informó el proceso realizado en la venta del servicio, aclarando que en la llamada en la cual se adquirió el servicio, el asesor le realizó al suscriptor unas preguntas de seguridad por medio de la herramienta Evidente de Datacrédito, que se emplea con el propósito de verificar la identidad de la persona que está solicitando el servicio, para posteriormente confirmar la oferta comercial otorgada, realizar la creación de la cuenta y llevar a cabo la instalación del servicio.

Adiciona que la herramienta de Datacrédito funciona con la generación de una serie de preguntas construidas con información de buró (demográfica y de crédito contenida en la base de datos de Datacrédito) y las respuestas dadas por el cliente son enviadas a Datacrédito para que se genere el score para validar la identidad de una persona natural; que por políticas internas de Directv no le fue enviado copia del audio de la llamada a la suscriptora donde se suscribió el servicio de televisión, por preservar la originalidad de la grabación, pero que el audio se encuentra disponible para ser enviado a las entidades competentes que lo soliciten.

Indica que en respuesta a la accionante se le explicaron los valores facturados y adeudados y lo relacionado con el reporte en las centrales de riesgo, adicional se brindó información acerca del proceso y los documentos requeridos para dar inicio a la investigación por posible suplantación de identidad. Señala que se le informó remitir los documentos solicitados (Formato de Servicios No Reconocidos, Documento de Identificada ampliado al 150% y el denuncia ante la Fiscalía), a través de los siguientes medios: a la Autopista Norte # 103 - 60 en Bogotá y/o servicionoreconocido@directvla.com.co; sin que a la fecha la información solicitada no ha sido radicada por parte de la suscriptora a través de alguno de los canales de atención autorizados para ese tipo de requerimientos.

Solicita al Despacho se decrete la improcedencia de la presente Acción de Tutela, porque Directv Colombia Ltda., no ha vulnerado el Derecho Fundamental de Petición ni el Acceso a la Administración De Justicia de la aquí accionante.

TERCERO VINCULADO

Superintendencia de Industria y Comercio

La coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la entidad mencionada, solicita al Despacho se le desvincule por falta de legitimación por pasiva, por ser a Directv Colombia Ltda., la que se le realiza la petición; aclara que si bien la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales de la Superintendencia, posee facultades para tutelar el derecho fundamental de habeas data de la accionante según las facultades otorgadas por el artículo 17 numeral 5 y 6 de la Ley 1266 de 2008, se debe tener en cuenta que, al igual que cuando se promueve una acción de tutela ante varios jueces o tribunales solicitando la protección del derecho por

los mismos hechos y circunstancias, se deben rechazar o decidir desfavorablemente las solicitudes que sean presentadas de forma relacionado ante un Juez de la República y ante esa Superintendencia, porque puede presentarse una vulneración al principio del non bis in ídem y de cosa juzgada, teniendo en cuenta que dos autoridades en la misma materia entrarían a pronunciarse sobre un mismo punto de discordia.

Agrega que su representada es de carácter interdisciplinario y en el mismo sentido atiende diferentes frentes, entre los que se encuentran: *“(I) Protección de Datos Personales, (II) Protección al Consumidor, (III) Promoción a la Competencia, (IV) Vigilancia a Cámaras de Comercio, (V) Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, (VI) La administración del registro de Propiedad Industrial es decir la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, lo anterior ha de entenderse en desarrollo de Funciones Administrativas. (VII) Igualmente en desarrollo de sus funciones Jurisdiccionales la Superintendencia está facultada para adelantar procesos en materia de protección al consumidor y competencia desleal, Propiedad Industrial, entre otras”*.

Indica que respecto al tema al tema de la protección de datos personales (Hábeas Data), la competencia de la Superintendencia, está ajustada a la presentación de la respectiva queja por parte de los titulares de la información o que de alguna u otra forma tenga conocimiento de la situación para iniciar oficiosamente la actuación administrativa, situación que no ocurrió con la señora LESLY TATIANA RIAÑO AYALA, la cual acudió al Juez de tutela para lograr la protección de sus derechos fundamentales.

Agrega que su representada no está llamada a garantizar la protección del derecho fundamental invocado por la accionante en sede tutela, porque nunca puso en conocimiento de esa autoridad los hechos expuestos en el escrito de tutela, lo cual observa que no exista actualmente ningún trámite que impulsar o asunto sobre el cual decidir; como tampoco incurrió en una violación al derecho de habeas data de la accionante por omisión, puesto que su deber de vigilar el cumplimiento de las disposiciones existentes en materia de protección al derecho de habeas data, no implica una obligación de resultado, ni puede considerarse que cada vez que uno de los agentes que intervienen en el proceso de la administración de datos personales transgreda el mencionado orden jurídico, debe imputársele tal irregularidad a esa Entidad. Finaliza solicitando la desvinculación de la presente acción de tutela por cuanto no ha vulnerado derecho fundamental alguno de la accionante.

PRUEBAS

Al escrito de tutela, la accionante aportó copia de los siguientes documentos:

1. Derecho de petición de fecha 23 de febrero de 2021, dirigido a Directv Colombia Ltda., suscrito por TATIANA RIAÑO AYALA.

2. Respuesta al derecho de petición de fecha 16 de marzo de 2021, dirigido a la accionante y suscrito por servicio al cliente de la compañía accionada.

La Compañía Directv Colombia Ltda., adjunto respuesta emitida el 16 de marzo de 2021 dirigido a la accionante, audio de autorización, constancia envío correo electrónico Tatiana..riano.ayala@gmail.com, comunicación de noviembre 30 de 2020 dirigido a la accionante, copia factura servicio de televisión e internet a nombre de la accionante, certificado de existencia y representación legal. La Superintendencia de Industria y Comercio, no allegó documento alguno que sirviera de respaldo a la respuesta de tutela.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y Decreto 1983 de 2017 que estipula reglas para efectuar el reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de la tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio de la accionante y la entidad accionada es Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del *sub examine*

El artículo 86 de la Carta Política señala que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

También establece dicha norma que la acción de tutela solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

3. Derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política establece que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*”.

A partir de la anterior disposición Constitucional, la jurisprudencia de la Corte, se ha encargado de determinar el contenido y alcance del derecho fundamental de petición¹, reconociéndole un carácter *fundamental de aplicación inmediata*. Respecto de su titularidad, ha precisado esta Corte que pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros quienes pueden acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, la Corte Constitucional, ha señalado que el derecho de petición tiene un *carácter instrumental* en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros².

Como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, la Corte ha determinado que el **núcleo esencial** del mismo se circunscribe en (i) una resolución *pronta y oportuna* de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de *fondo* y (iii) su notificación. Lo anterior, ha insistido la Corte, no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación *oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente* y la misma es *puesta en conocimiento* del peticionario³.

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011⁴ y C-951 de 2014⁵, se ocuparon de definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición en los siguientes términos:

-La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles⁶.

-La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado⁷.

¹ Corte Constitucional, ver, entre otras, sentencias T-578 de 1992, C-003 de 1993, T-572 de 1994, T-133 de 1995, T-382 de 1993, T-275 de 1995, T-474 de 1995, T-141 de 1996, T-472 de 1996, T-312 de 1999 y T-415 de 1999, T-146 de 2012, T-392 de 2017, C-007 de 2017.

² Corte Constitucional, sentencia T-392 de 2017.

³ *Ibidem*.

⁴ M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub.

⁵ M.P Martha Victoria Sachica Méndez.

⁶ Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales.

⁷ Corte Constitucional, sentencias T-610 de 2008, M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T-392 de 2017 M.P Gloria Stella Ortiz Delgado.

En este orden de ideas, la garantía real del derecho de petición no se verifica únicamente con la simple resolución de la solicitud elevada por un ciudadano. Es también necesario “(...) *que dicha solución remedie el fondo del asunto cuando sea pertinente hacerlo*”⁸; verificándose así la claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

Al respecto, es preciso recordar que de acuerdo con la propia jurisprudencia 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*”, así, se entiende que el mismo no se ha visto conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que, conforme lo ha reiterado la Corte Constitucional en varios pronunciamientos “(...) la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita”⁹. (Subrayado fuera del texto original) línea jurisprudencial recientemente confirmada por la T-357 de 2018.

4. El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas¹⁰:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el *status* de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública¹¹; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como

⁸ Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

⁹ Corte Constitucional, sentencias T -296 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo; T-150 de 1998 M.P. Alejandro Martínez Caballero; SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-1009 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1160 A de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-1089 de 2001 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; SU-975 de 2003 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-455 de 2014 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, entre otras.

¹⁰ Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3

¹¹ Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado¹². Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público¹³.

Posteriormente la Corte Constitucional daría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991.

El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos¹⁴:

- 1) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.
- 2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.
- 3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.
- 4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.
- 5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.
- 6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

“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

¹² Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara

¹³ Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell

¹⁴ Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

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 registrarán 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.”*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

El análisis de la Corte, recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referido en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y

particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que *“fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia”*¹⁵.

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que *“el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares”*¹⁶, señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que *“En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses.”*¹⁷

5. Derecho de acceso a la justicia y a la tutela jurisdiccional efectiva

El artículo 229 de la Constitución consagra el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia, el cual debe ser garantizado a todos los asociados por parte del Estado colombiano, de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 270 de 1996. Así las cosas, es responsabilidad del Estado garantizar el funcionamiento adecuado de las vías institucionales para la resolución de los conflictos que surgen de la vida en sociedad, con el propósito de que los ciudadanos puedan gozar de la efectividad de sus derechos fundamentales y se garantice la convivencia pacífica entre los asociados.

¹⁵ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

¹⁶ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

¹⁷ Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez, citando la Sentencia T-689 de 2013 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

En relación con lo anterior, este derecho ha sido definido por la Corte como “*la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes*”¹⁸.

En virtud de ello, la administración de justicia, como función pública que fue encomendada al Estado por parte de la Constitución¹⁹, es un medio para hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagrados en la ley y en la Carta Política en cabeza de los ciudadanos. En esa medida, así como el artículo 229 de la Constitución establece el derecho de todos los asociados de acceder a la administración de justicia; dicho derecho conlleva la obligación correlativa por parte del Estado de garantizar que dicho acceso sea **real y efectivo, y no meramente nominal**.

Es por ello que el derecho de acceso a la administración de justicia también se denomina “*derecho a la tutela judicial efectiva*”, pues el Estado no solamente está en la obligación de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder al aparato judicial a través de su participación en los procesos establecidos para ese propósito, sino que también implica que “*a través de las actuaciones judiciales se restablezca el orden jurídico y se protejan las garantías personales que se estiman violadas*”²⁰.

En este sentido, de acuerdo con la interpretación de la Corte, el acceso a la justicia debe entenderse no solo como la posibilidad de acudir a los jueces competentes para dirimir una determinada controversia o conflicto, sino que además se debe entender como la posibilidad de que dicho planteamiento se **haga efectivo**, a través de la culminación del proceso con la determinación final del juez sobre el caso y el cumplimiento de la sentencia. En otras palabras, de acuerdo con lo dispuesto en la **Sentencia C-037 de 1996**²¹:

*“(...) la función en comento [de garantizar el acceso a la administración de justicia] no se entiende concluida con la simple solicitud o el planteamiento de las pretensiones procesales ante las respectivas instancias judiciales; por el contrario, el acceso a la administración de justicia **debe ser efectivo**, lo cual se logra cuando, dentro de determinadas circunstancias y con arreglo a la ley, el juez garantiza una igualdad a las partes, analiza las pruebas, llega a un libre convencimiento, aplica la Constitución y la ley y, si es el caso, **proclama la vigencia y la realización de los derechos amenazados o vulnerados.**”²².*
(Negrillas fuera del texto original)

¹⁸ Ver Sentencias C-426 de 2002, M.P. Rodrigo Escobar Gil y C-279 de 2013, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

¹⁹ Artículo 1º de la Ley 270 de 1996.

²⁰ Sentencias C-426 de 2002, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

²¹ M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

²² Sentencia C-037 de 1996, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa.

Esto supone que el desarrollo de dicho derecho esté orientado a garantizar: (i) el acceso a un juez o tribunal imparcial, como materialización del acceso a la justicia, (ii) a obtener la sentencia que resuelva las pretensiones planteadas de conformidad con las normas vigentes, y (iii) a que el fallo adoptado se cumpla efectivamente; siendo estos dos últimos elementos los que permiten la **materialización de la tutela judicial efectiva**.²³

En esta línea, la Ley 270 de 1996 consagró el principio de celeridad como uno de los fundamentos principales de la Administración de Justicia, al imponer que “[la] administración de justicia debe ser pronta, cumplida y eficaz en la **solución de fondo** de los asuntos que se sometan a su conocimiento. Los términos procesales serán perentorios y de estricto cumplimiento por parte de los funcionarios judiciales”²⁴. (Negritas fuera del texto original)

Lo anterior, necesariamente, conlleva a que dentro del ámbito de protección de las garantías constitucionales consagradas tanto en el artículo 29, como en los artículos 228 y 229 de la Constitución, se puede apreciar el derecho a obtener una respuesta oportuna frente a las pretensiones que se formulen y el derecho a que, en el trámite de las actuaciones judiciales, no se incurra en omisiones o dilaciones injustificadas²⁵.

A partir de lo anterior, se evidencia que la protección del derecho de acceso efectivo a la administración de justicia tiene dos dimensiones: (i) la posibilidad de acudir ante un juez o tribunal a presentar las pretensiones para la protección de sus derechos o intereses y (ii) que dicho acceso a la justicia sea efectivo, al obtener la resolución de fondo de las pretensiones presentadas y que la misma se pueda hacer efectiva a través de su correcta ejecución.

En esa medida, es importante tener en cuenta que el derecho de acceso a la justicia no se verifica únicamente con el hecho de acudir ante los jueces competentes, sino que implica que la persona que acude obtenga **una solución de fondo pronta, cumplida y eficaz**. Por ello, cuando quien concurre a la jurisdicción no obtiene respuesta de fondo en un término razonable, por razones imputables al aparato judicial, se puede concluir que existe vulneración del derecho de acceso efectivo a la administración de justicia.

PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial determinar si la compañía Directv Colombia Ltda., vulnera el derecho fundamental de petición presentado por LESLY TATIANA RIAÑO AYALA, al no dar una respuesta clara y de fondo a su solicitud radicada el 24 de febrero de 2021, con la entrega de la

²³ Ibidem.

²⁴ Artículo 4 de la Ley Estatutaria de Justicia.

²⁵ Ver Sentencia T-441 de 2015, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

copia del contrato comercial en el cual se generó la suscripción del servicio de televisión y la autorización para el tratamiento de sus datos personales.

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema.

CASO OBJETO DE ESTUDIO

Manifestó la señora LESLY TATIANA RIAÑO AYALA en su escrito de tutela que, el 30 de noviembre de 2020 le llegó a su correo electrónico un comunicado de Directv Colombia Ltda., donde le indicaba que debía entregar los dispositivos de esa empresa y en el escrito estaba registrada una dirección errada de su lugar de residencia por lo que no le presto mucha atención; que el 07 de diciembre de 2020 le llegó un correo electrónico de la empresa Litis Soluciones Jurídicas donde le informaba de su obligación con Directv ascendía a \$749.194.; por lo que radicó una petición el 24 de febrero de 2021 ante Directv Colombia Ltda., solicitándole copia del contrato mediante el cual aparentemente había suscrito una obligación con ellos y por la que le estaban cobrando dicho dinero, como también le solicitó le entrega de la copia del documento donde autorizaba el tratamiento de sus datos personales y reportes ante las centrales de riesgo.

La inconformidad de la accionante radica en el hecho que el 16 de marzo del presente año la compañía accionada le envió respuesta, pero no le anexó copia del contrato comercial donde se observe su firma, ni la autorización para el tratamiento de sus datos personales, el cual le sirve de soporte para el cobro de las obligaciones que le está realizando Directv.

De otro lado se tiene el informe que rindió la compañía Directv Colombia Ltda., quien informa que en marzo de 2020 a través de venta telefónica fue suscrito un contrato para el servicio de Televisión e Internet Postpago, entre la señora LESLY TATIANA RIAÑO AYALA y Directv Colombia Ltda., que el 19 de marzo se realizó la instalación y activación de ambos servicios, iniciando la relación contractual, la cual se encuentra registrada en su sistema bajo la suscripción No. 11375678; que el 16 de marzo de 2021 Directv Colombia Ltda., emitió respuesta a la suscriptora, enviada al correo electrónico tatiana.riano.ayala@gmail.com, donde se le informó el proceso realizado en la venta del servicio, aclarando que en la llamada en la cual se adquirió el servicio, el asesor le realizó al suscriptor unas preguntas de seguridad por medio de la herramienta Evidente de Datacrédito, que se emplea con el propósito de verificar la identidad de la persona que está solicitando el servicio, para posteriormente confirmar la oferta comercial otorgada, realizar la creación de la cuenta y llevar a cabo la instalación del servicio; que por políticas internas de Directv no le fue enviado copia del audio de la llamada a la suscriptora donde se suscribió el servicio de televisión, por preservar la originalidad de la grabación, pero que el audio se encuentra disponible para ser enviado a las entidades competentes que lo soliciten. No obstante, considera desde ya el

Juzgado que, en cuanto a la vulneración del derecho fundamental de petición, este no ha sido resuelto por los siguientes motivos:

En cuanto a la solicitud que hace la accionante, se observa que revisado los anexos allegados a esta tutela por parte de la compañía Directv Colombia Ltda., éste no aportó soporte alguno ni demostró si le fue enviada copia del audio de la llamada a la suscriptora donde se suscribió el servicio de televisión; teniendo en cuenta que la compañía Directv Colombia Ltda., se le corrió traslado de la acción constitucional que interpuso la accionante, conociendo de esta manera de su petición y pretensiones.

Por lo anterior, considera el Despacho que la compañía Directv Colombia Ltda., vulnera el derecho fundamental de petición de la señora LESLY TATIANA RIAÑO AYALA, al no darle respuesta, satisfaciendo los lineamientos que ha dispuesto la Honorable Corte Constitucional, con relación a que debe ser de fondo, de manera clara y congruente y dentro del tiempo estipulado por la Ley. Ahora bien, la compañía accionada no allego medio probatorio alguno que hubiese enviado copia del audio de la venta del servicio a través de una llamada telefónica donde se suscribió el servicio de televisión entre la accionante y la compañía accionada, teniendo en cuenta que es la misma accionada que en respuesta a esta acción constitucional manifiesta: *“...que por políticas internas de Directv no fue posible enviar copia del audio de la llamada al suscriptor donde se suscribió el servicios de Televisión; esto con el fin de preservar la originalidad de la grabación, sin embargo, el audio se encuentra disponible para ser enviado a las entidades competentes que así lo soliciten”*, pues en gracia de discusión para este Despacho y de los elementos de prueba aportados, no se dio respuesta de fondo a lo requerido por la accionante en su derecho de petición y no se cumplió con el requisito de la notificación.

De otro lado se tiene el relato que realiza la parte actora, donde es clara al afirmar que no ha recibido respuesta de fondo a su petición al no aportarle copia del contrato comercial donde se suscribió el servicio con la accionada y la autorización al tratamiento de sus datos personales, de la misma manera obra el escrito antes mencionado que permite afirmar que el dicho aún sigue latente.

Por lo anterior, **se tutelaré el derecho fundamental de petición**, invocado por LESLY TATIANA RIAÑO AYALA. En consecuencia, se **ORDENARÁ** al Representante legal, Gerente, Director o quien haga sus veces de la compañía Directv Colombia Ltda., que en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, resolverá el derecho de petición presentado por la accionante el 24 de febrero de 2021 respecto a la entrega de la copia del audio de la llamada a la suscriptora donde se suscribió el servicios de Televisión; teniendo en cuenta el término contenido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Hecho lo anterior se deberá notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado, a la peticionaria en la dirección que registre en el sistema o en esta acción de tutela.

Ahora bien, en lo que atañe a la presunta vulneración del derecho fundamental al acceso a la administración de justicia, que de manera tangencial fue mencionado por la accionante, es necesario precisar que el mismo no fue desarrollado, ni se explicó al Despacho en que consiste como tal su transgresión, sin embargo, con la entrega de la copia del audio donde se suscribió el contrato comercial requerido en el derecho de petición, se le garantizan los derechos de la accionante a través de esta actuación judicial y así se le protegen las garantías y que considera vulneradas por parte de la empresa accionada.

Si se tiene en cuenta la reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional, donde indica que el derecho a la administración de justicia ha sido definido como: *“la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes”*.²⁶ Siendo aquella prerrogativa de la que gozan las personas, naturales o jurídicas, de exigir justicia, impone a las autoridades públicas, como titulares del poder coercitivo del Estado y garantes de todos los derechos ciudadanos, distintas obligaciones para que dicho servicio público y derecho sea real y efectivo.

Del cumplimiento de esta decisión la compañía Directv Colombia Ltda., informará al Juzgado por escrito, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, no se tutelaré en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio, al establecerse que no ha vulnerado derechos fundamentales de LESLY TATIANA RIAÑO AYALA.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por LESLY TATIANA RIAÑO AYALA. En consecuencia, se **ORDENA** al Representante legal, Gerente, Director o quien haga sus veces de la compañía Directv Colombia Ltda., que en un término no superior a 48 horas, siguientes a partir de la notificación de la presente decisión, resolver el derecho de petición presentado por la accionante

²⁶ Sentencia C-426 de 2002, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

el 24 de febrero de 2021 respecto a la entrega de la copia del audio de la llamada a la suscriptora donde se suscribió el servicios de Televisión; teniendo en cuenta el término contenido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.No se Tutela el Derecho Fundamental de acceso a la administración de Justicia.

Hecho lo anterior se debe notificar bien sea de manera personal, o por correo certificado a la peticionaria en la dirección que registre en el sistema o en esta acción de tutela.

SEGUNDO: Del cumplimiento de este fallo la compañía Directv Colombia Ltda., debe comunicar a este Despacho oportunamente por escrito.

TERCERO: NO TUTELAR, en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio, al establecerse que no ha vulnerado derechos fundamentales de LESLY TATIANA RIAÑO AYALA.

CUARTO: INFORMAR a la accionante y accionado que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

QUINTO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

**OMAR LEONARDO BELTRAN CASTILLO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 74 PENAL MUNICIPALCN FUNCION CONTROL GARANTIAS
BOGOTA**

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:

fa1e81bd352c67445f9edabf74e4f06804e7355c45ec8feeaa4a4e8a1165729c

Documento generado en 05/05/2021 05:04:10 PM

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