

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., catorce (14) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Ref. Acción de tutela No. 2022-00221.

I.OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por LORAINE STEPHANIE RATIVA CALDERÓN contra CLARO S.A.

II. ANTECEDENTES

1. Pretensiones

La accionante reclamó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la accionada, en consecuencia, pidió que se ordenara a la entidad accionada dar una respuesta satisfactoria a las diferentes peticiones elevadas el 21 de octubre de 2021 y el 6 de febrero del año en curso accediendo a la negociación por valor de \$600.000 para el pago total de la obligación del crédito No. 9876540044399118 correspondiente al equipo HUA MATE 20 PRO del cual se registra un saldo pendiente de \$ 1.803.804,44.

2. Fundamentos Fácticos

2.1. La actora adujo, en síntesis, que el 21 de octubre de 2021 radicó un derecho de petición ante la empresa de telefonía encartada, mediante el cual formuló un acuerdo de pago por valor de \$600.000 frente a la obligación del crédito No. 9876540044399118 correspondiente al equipo HUA MATE 20 PRO del cual se registra un saldo pendiente de \$ 1.803.804,44 y así poder acceder al beneficio otorgado por el Gobierno Nacional con la implementación de la Ley 2157 de 2021 más conocida como “*Borrón y cuenta nueva*”, sin obtener una respuesta.

2.2. En razón a lo anterior, manifestó que el 6 de febrero de la presente anualidad presentó una nueva solicitud, con el fin de que se atendiera la propuesta de pago a la cual le correspondió el radicado 4488220000345508. Sin embargo a la fecha no se le ha brindado una respuesta clara, concreta y de fondo.

2.3. Indicó que es una persona en condiciones de vulnerabilidad, siendo madre cabeza de hogar y es de vital importancia que se dé trámite a su solicitud pues se afecta de manera tajante su capacidad de acceder a créditos financieros y se ha insistido en que no cuenta con los recursos para poder cancelar una suma mayor al valor propuesto ya que sólo percibe como ingresos un SMLMV.

3. Trámite procesal

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 3 de marzo del año en curso.

3.1. En respuesta al requerimiento efectuado, **COMCEL S.A.**, manifestó que revisado su sistema de información se verificó que a nombre de la tutelante se registra la obligación No. 9876540044399118 correspondiente a la compra a 12 cuotas fijas de \$251.985 de un equipo HUAWEIMATE 20 PRO el día 23 de mayo de 2019, encontrándose en mora desde octubre de ese mismo año por lo que se realizó el reporte correspondiente ante las centrales de riesgo financiero, ante lo cual la usuaria ha presentado varias solicitudes para negociar la deuda y se ha emitido respuesta de forma oportuna y de fondo.

En cuanto a las radicaciones a que se hace referencia en el escrito de tutela señaló que la No. 112021334525 del 30 de septiembre de 2021 fue atendida mediante comunicación GRC-2021503784-2021 de fecha 15 de octubre, en la cual se le informó que para los equipos de tecnología financiados no aplica ningún acuerdo de pago; aunado a ello, en lo que tiene que ver con el radicado 4488220000345508 de fecha 04 de febrero de 2022 la misma fue resuelta a través del oficio No, GRC-2022113355-2022 del 24 de ese mismo mes y año, remitiendo las respuestas a la dirección de correo electrónico registrada en el contrato de compraventa y los derechos de petición.

III.PROBLEMA JURÍDICO

En presente asunto el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante.

IV. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión*”, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que considera vulnerado el actor es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”

Con relación al término para resolver las peticiones la Jurisprudencia constitucional refiere que: “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 hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno” (Sentencia C-007 de 2017)

Aunado a lo anterior, dado el fenómeno de salud pública que atraviesa actualmente el país por el virus Covid19 y por cuanto el término antes descrito resulta insuficiente para atender las peticiones debido a las medidas de aislamiento adoptadas, el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Justicia y del Derecho emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 ampliando el lapso para resolver las solicitudes así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.” (énfasis fuera de texto)

3. Conforme a las anteriores precisiones de orden legal y constitucional, descendiendo al caso puesto a consideración del Despacho, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que la señora Loraine Stephanie Rativa Calderón ha formulado múltiples derechos de petición ante COMCEL S.A, poniendo a consideración de la empresa de servicios de telefonía móvil un acuerdo de pago por valor de \$600.000, para normalizar la obligación del crédito No. 9876540044399118 por la compra del equipo HUAWEIMATE 20 PRO que registra un saldo pendiente de \$ 1.803.804,44.

Del informe presentado por la entidad accionada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, se advierte que las peticiones elevadas por la accionante han sido resueltas de fondo, de manera clara, precisa y congruente a través de diferentes comunicaciones, entre las cuales se destaca el oficio radicado No. GRC-2021503784-2021 de 15 de octubre de la presente anualidad dirigido a la aquí actora, mediante el cual se le pone de presente que para los equipos de tecnología financiados no aplica ningún acuerdo de pago, si se ofrecen unos descuentos por parte de la casa de cobranza, sin embargo, en su caso no cuenta con ningún tipo de beneficio indicándole que puede continuar realizando abonos para efectos de actualizar la información ante centrales de riesgo y los canales autorizados para el pago.

La anterior misiva fue remitida vía correo electrónico a la dirección “stephanierativac@gmail.com” en la misma data, la cual coincide con la reportada tanto en el escrito de petición allegado al trámite, así como, en el acápite de notificaciones de la acción de tutela, incluso de acuerdo a la constancia de envío

se logra constatar que el mensaje de datos obtuvo acuse de recibo y apertura por parte del destinatario, lo que de suyo permite colegir que cuando se promovió la acción de amparo no había ocurrido vulneración alguna del derecho fundamental deprecado, pues la entidad encartada ya se había pronunciado de fondo frente a las inquietudes planteadas, en oportunidad anterior a la interposición de la presente acción.

Ahora bien, cumple precisar que, si las respuestas emitidas no satisfacen los intereses de la tutelante, ello de manera alguna implica que se haya vulnerado la prerrogativa constitucional invocada y, por tanto, tal circunstancia no amerita la intervención del juez constitucional, pues se itera no es menester que el pronunciamiento sea favorable y si en últimas lo que en verdad pretende el promotor del amparo es que se estudien asuntos relacionados con la compra financiada de un equipo de telefonía móvil dado el carácter residual de la acción de amparo, la misma resulta improcedente en la medida que cuenta con los medios de defensa ordinarios puestos a su disposición dentro del ordenamiento jurídico para debatir ante las autoridades competentes las circunstancias que alega en su demanda de tutela, quienes luego de agotado el trámite procesal correspondiente determinarán si la actuación de la encartada se encuentra ajustada a los parámetros legales, sin que haya acreditado en debida forma la configuración de un perjuicio irremediable.

Sobre este tópico la Corte Constitucional en Sentencia T-903 de 2014 expresó:

*“...se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más **no como mecanismo encaminado a resolver controversias de stirpe contractual y económico**, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecencialmente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.”* (énfasis fuera de texto).

4. Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que no existió trasgresión o amenaza del derecho fundamental incoado, puesto que la persona jurídica convocada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el día 6 de febrero de 2022 dentro del término legal establecido, por tal motivo habrá de negarse la acción de amparo por ausencia de vulneración.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

VI. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo a los derechos fundamentales incoados por Loraine Stephanie Rativa Calderón, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y Cúmplase,

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **64de16ef5ed5730d36251a49e43a46dc8e975d4b72db958dc382970fe5aedf6c**
Documento generado en 14/03/2022 05:33:08 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>