JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D. C. diecisiete de febrero de dos mil veintitrés

REF. **Acción de Tutela** 110014003016**2022**0**1231**00
Accionante: YANIRA FLORIAN CASTAÑEDA
Contra: AGENCIA DE VIAJES JEM PLANES Y SERVICIO
Asunto: Fallo

Decídase la impugnación formulada por el accionante contra el fallo proferido el 19 de enero de 2023, por el Juzgado Cuarenta y Nueve Civil Municipal de la ciudad, dentro de la acción constitucional de la referencia.

ANTECEDENTES

La señora Yadira Florián Castañeda, instauró acción de tutela contra Agencia de Viajes Jem Planes y Servicios, para que se le ampare su derecho fundamental de petición, supuestamente vulnerado por aquella, dado que no ha recibido de fondo respuesta a su solicitud.

Sostuvo la peticionaria que adquirió el 15 de marzo de 2022 un plan de viaje y que, durante el transcurso de ese año, ha realizado pagos, que el 3 de septiembre de ese mismo año presentó derecho de petición, solicitando la devolución de los dineros pagados, sin que a la fecha de la radicación de la tutela hubiesen dado respuesta.

El juez de primera instancia admitió la tutela contra la Agencia de Viajes JEM Planes y Servicios, el cual dispuso dar traslado de la acción constitucional, guardando silencio.

LA SENTENCIA IMPUGNADA

El Juez de primera instancia declaró improcedente la acción constitucional solicitada, porque la accionante no aportó la prueba documental de haber enviado al correo electrónico de la demandada la petición, como tampoco la constancia o acuse de recibido del mismo, y no aceptar que la comunicación fue enviada via WhatsApp.

LA IMPUGNACIÓN

La señora Yanira Florian Castañeda, manifestó que sí era de imperiosa necesidad requerir la evidencia que echa de menos el Juez, solo era de solicitar por vía electrónica el pantallazo del envío a fin de arrimar dicha prueba, indica que no obstante la empresa accionada recibió la petición, tal y como se aporta del pantallazo de whatsApp, donde se afirma que si llegó la

comunicación a conocimiento de la demandada, que a partir de la información, y no haber recibido respuesta se entiende que, el canal con el cual se recibe acuse de la petición es a través de WhatsApp.

CONSIDERACIONES

Punto medular es establecer si en verdad se ha vulnerado el derecho fundamental de petición, cuyo resultado compete establecer si en efecto la presunta violación dimana de la circunstancia que la petición haya sido o no entregada y se haya tenido conocimiento de la misma por el ente accionado, y no le haya sido respondida debidamente.

El eje de la controversia en este caso que presenta la accionante, se centra en la falta de la prueba en haberse enviado la petición a la Agencia de Viajes JEM Planes y Servicios, y el acuse de recibido del mismo, y en virtud de ello la vulneración al derecho pretendido se presenta por no tener respuesta de fondo, concreta y especifica.

A continuación, entramos a estudiar el problema presentado, para lo cual debe indicarse en primer lugar que efectivamente se debe dar a los pantallazos impresos de *WhatsApp*, el valor probatorio, ya que se califican como prueba indiciara, situación novedosa que ha sido aclarada por la Corte Constitucional.

Actualmente el derecho probatorio tiene un "nuevo desafío" en relación con las comunicaciones que se realizan a través de las herramientas tecnológicas como el WhatsApp que pueden constituir, en algún momento, supuestos de hecho en la presunción de determinada consecuencia jurídica"[1], de ahí que se pueda hablar de la creación, incorporación, contradicción y valoración de este tipo de pruebas extraídas de las plataformas digitales.

En ese orden de ideas, lo primero que debemos aclarar es que la decisión de la Corte Constitucional no define el uso de la prueba electrónica, ni tampoco establece las características que esta debe tener. solo hace una aproximación para explicar el valor probatorio de los pantallazos impresos de *WhatsApp*, tratándolos como de prueba indiciaria.

Para llegar a la conclusión de que la prueba del "pantallazo impreso" debe ser considerada una prueba indiciaria, la Corte advierte que esto se debe a la informalidad de estas y la duda que surge en relación con su origen, identidad y autenticidad, al no existir mecanismos técnicos que puedan determinar estas situaciones como sí se podría hacer con la prueba electrónica.

---

[1] *Sentencia T-043. (10, febrero, 2020). M.P.: José Fernando Reyes Cuartas.*

Lo que es claro, según explica la Corte, es que bajo ningún argumento se puede concebir que el pantallazo pueda ser tomado como una prueba electrónica, pues no reúne las características. De manera que, si la prueba del "pantallazo impreso" es considerada una prueba indiciaria y su valor probatorio es reducido, solo tendrá fuerza probatoria cuando esté acompañada de otros elementos que permitan concluir que es un hecho veraz.

Teniendo en cuenta lo dicho, concluimos que la prueba electrónica se puede definir como toda aquella prueba que incluye cualquier información, documento, archivo o dato, almacenado en un soporte electrónico y susceptible de poder ser tratado e identificado digitalmente para su posterior aportación en un proceso judicial.

Que el pantallazo de una conversación que puede provenir de un programa de mensajería instantánea o incluso de un correo electrónico, la calidad de su tratamiento es más próximo a una prueba documental, y al estar frente a una prueba documental, podría aplicarse las reglas del CGP, en su artículo 244 sobre la autenticidad de los documentos.

Por último, que, frente al valor probatorio, un pantallazo se estime menos eficaz que la prueba electrónica, porque no reúnen las características de identidad, de garantía de origen y, mucho menos, de recepción.

Recordemos que las pruebas electrónicas se caracterizan por la forma en que se realizan, es decir, que su obtención resulta de una técnica habitual, pues debe acreditarse, a través del procedimiento que se utilice, la inalterabilidad y su origen.

Además, si se trata de sistemas de mensajería, no basta, únicamente, con que se pruebe el remitente, sino, también, el destinatario y que haya recibido integro su contenido, de ahí que puede, incluso, considerarse pruebas sospechosas, pues no existe garantía de su origen.

Lo anterior, en tanto que la Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, había referenciado que el valor probatorio del mensaje de datos, como lo pueden ser los de *WhatsApp*, dependía del análisis que se hiciera teniendo en cuenta las reglas de la sana crítica, *"así como la confiabilidad que ofrezca la forma como se haya generado, archivado o comunicado el mensaje, la confiabilidad de la forma en que se hubiere conservado la integridad de la información, la forma como se identifique a su iniciador, y cualquier otro factor relevante*"[2]

Visto todo lo anterior, los pantallazos impresos, pueden considerarse una prueba digital o electrónica. Al criterio de este Despacho, dicha prueba pertenece al mundo de las documentales y

---

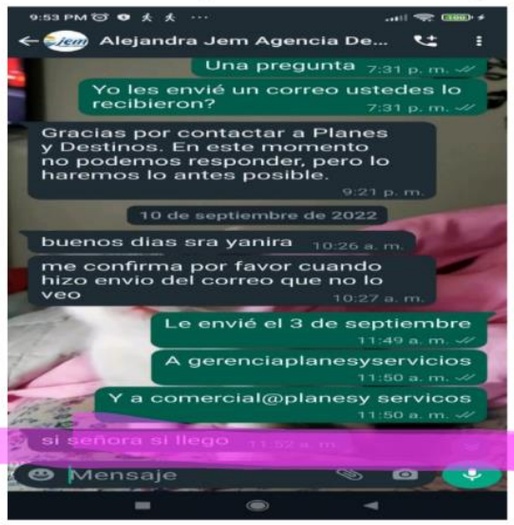
[2] ***Exp. 1100131100052004 01074 01. (16, diciembre, 2010). M.P.: Pedro Octavio Munar Cadena. Corte Suprema de justicia.***

su uso dependerá del caso concreto y de las expectativas probatorias que tenga el solicitante.

Sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que resulta imposible oponerse al uso de los pantallazos como prueba dentro de los procesos, pues se trata de un medio lícito, que, desde luego, debe ser considerado como prueba indiciaria.

Ahora bien, de lo gestionado por la petente tenemos el pantallazo que fue anexo en el escrito de impugnación:

El 10 de sept de 2022: la accionada saluda:
-buenos dias sra Yanira, en párrafo siguiente la accionada pregunta: - me confirma por favor cuando hizo el envio del correo que no lo veo
- Yo accionante le respondo: le envio el 03 de septiembre .....
- Accionada escribe: Si señora si llego



Anexo tal pantallazo:

De otra parte se encuentra reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional y de otras intuiciones de la Rama Judicial que reconocen que el contenido de las redes sociales hacen plena prueba para establecer derechos y obligaciones de los ciudadanos en el territorio nacional.

Esta es la respuesta de la accionada

de donde se entrevé que la señora Yanira Florián Castañeda tuvo una conversación con Alejandra Jem Agencias De… la cual pregunta sí recibieron un correo enviado el 3 de septiembre, obteniendo respuesta afirmativa.

No obstante, no puede tenerse dicho pantallazo como prueba, porque no reúnen las características de identidad, de garantía de origen y, mucho menos, de recepción, en cuanto que no se tiene certeza que la identificación dada por la accionante en su contacto telefónico sea de un empleado o que corresponda a la Agencia de Viajes accionada.

Tampoco se tiene garantía o prueba que la petición de la cual se pregunta en la conversación sea la misma que se señala en los hechos de la presente acción.

Por las anteriores razones el fallo censurado habrá de ser confirmado, al no tenerse la confiabilidad del pantallazo que ofrezca la forma como se generó el mensaje, la forma en que se hubiere conservado la integridad de la información, la forma como se identifique a su iniciador, y cualquier otro factor relevante, esto es, el pantallazo no está acompañado de los elementos que permitan concluir que es un hecho veraz, de ahí que puede,

incluso, considerarse prueba sospechosa, pues no existe garantía de su origen.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C. ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA Y POR MANDATO LEGAL.

RESUELVE

Primero: **CONFIRMAR** el fallo de 19 de enero de 2022, del Juzgado Cuarenta y Nueve Civil Municipal de Bogotá, por las razones aquí señaladas.

Segundo: Remítase el expediente a la Corte Constitucional, para lo de su cargo.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE.

LA JUEZ.

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS

Firmado Por:
Maria Eugenia Fajardo Casallas
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 027 Escritural
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: **62315725ec05ed5ca6444f3c8bccf4f0c621d0c94e77d34ebe687f563b19edd0**
Documento generado en 17/02/2023 09:36:46 AM

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