

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00918 00
De: Paola Alejandra Varón
Vs: Claro Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511
WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6lyr>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2023 00918 00
ACCIONANTE: PAOLA ALEJANDRA VARON
DEMANDADO: CLARO COLOMBIA

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C. el veintidós (22) día del mes de noviembre de dos mil veintitrés (2023) procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **PAOLA ALEJANDRA VARON** en contra de la **CLARO COLOMBIA** en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo No. 06 del expediente.

ANTECEDENTES

PAOLA ALEJANDRA VARON, quienes actúan en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de la **CLARO COLOMBIA**, para la protección a su derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita, que se tutele el derecho fundamental de petición toda vez que no se ha dado respuesta a la solicitud presentada.

Como fundamento de sus pretensiones relató en los siguientes hechos,

1. En datacrédito y cifin aparece una deuda con la entidad CLARO desde hace más de 4 años.
2. Mediante derecho de petición enviado al correo solucionesclaro@claro.com.co le solicite a la entidad amparada en la ley de habeas los documentos soportes de esta obligación y la eliminación del reporte en las centrales de riesgo, toda vez ya pasaron más de 4 años desde el reporte de esta deuda y nunca se me realizaron comunicación previa al reporte, es decir nunca me **avisaron** que sería reportado por esta obligación.
3. Hasta la fecha y hora del presente han pasado 20 días hábiles y la entidad ha guardado silencio.
4. No he recibido respuesta.
5. Igualmente considero mi derecho de habeas data nunca recibí una comunicación previa conforme a la ley **CLARA, EXPRESA**, a la última dirección de residencia aportada por el suscrito.
6. Nunca se me realizó comunicación previa y lo que anexan ni siquiera existe o concuerda, por lo anteriormente expuesto se realizaron dos reportes ilegales, toda vez es violatorio al régimen de datos personales no cumplió con su deber de comunicarme como usuaria con mínimo veinte (20) días de antelación que sería reportada a las centrales de riesgo, con el fin de que pudiera ejercer mi derecho de controvertir la obligación o pagar las obligaciones vencidas y así evitar el reporte negativo, hecho que limita el ejercicio efectivo del derecho de hábeas data como titular de la información.
7. Esta entidad lleva más de 4 años violentando mis derechos y la ley de habeas data conforme al artículo 8 numeral 11 de la ley 1266 de 2008 en donde se estipula la obligación se debe realizar comunicación previa y reportar pasados 18 meses de la entrada en mora de la obligación y ya han pasado 6 años.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00918 00

De: Paola Alejandra Varón

Vs: Claro Colombia

CONTESTACION ACCION DE TUTELA

Notificada en debida forma la accionada a través del correo institucional con el que cuenta esta instancia judicial, se recibieron las siguientes contestaciones:

CIFIN SAS (TRANSUNION): En su escrito de contestación solicita que sea desvinculada de la presente acción de tutela teniendo en cuenta que no ha vulnerado los derechos fundamentales señalados por la accionante, de la misma forma asegura que carece de legitimación en la causa por pasiva, al ser esta entidad únicamente la encargada de operar la información suministrada por las empresas que la contratan.

CLARO: Indica esta accionada que en los registros internos no reposa presentación de derecho de petición, por lo tanto, se torna improcedente la presente acción de tutela, aunado a lo anterior indica que en razón a la presentación de esta acción constitucional se le da respuesta las peticiones presentadas el 15 de noviembre de 2023 a través de correo electrónico, por lo tanto, se debe declarar el hecho superado.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales **cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.**

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, el despacho ha de determinar si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para resolver la solicitud de la parte accionante, encaminada que se le tutele el derecho de petición presentada el 11 de octubre de 2023, o si por el contrario se configuro el HECHO SUPERADO con la respuesta dada por la accionada a través de correo electrónico.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada. En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) 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. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela**"*

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, 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 Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (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.**(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”

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, 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 sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL HECHO SUPERADO

La H. Corte Constitucional en sentencia **T 047 de 2019**, M.P. Dra. Diana Fajardo Rivera ha reiterado, ha reiterado:

“...que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y “previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

(...)

Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario “hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00918 00

De: Paola Alejandra Varón

Vs: Claro Colombia

ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado". De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis..."

DEL CASO EN CONCRETO

PAOLA ALEJANDRA VARON, solicitó que se amparen su derecho fundamental al Derecho de petición por considerar que la accionada, lo vulnera al no dar respuesta de fondo respecto de la petición presentada el 11 de octubre de 2023.

Así las cosas, respecto de las inconformidades que dieron origen a la interposición de la presente acción se hace imperativo el análisis riguroso del requisito de subsidiariedad necesario por regla general para viabilizar el amparo constitucional. Este presupuesto hace referencia al carácter residual de la acción de amparo constitucional, que la hace viable solo cuando a favor del solicitante no exista otro medio de defensa judicial idóneo y eficaz, o cuando existiendo, se requiera acudir al amparo como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, debiendo éste aparecer acreditado y por contera despuntar, sin mayor dificultad, la urgencia y necesidad de adoptar medidas para conjurar la situación de vulneración alegada.

Con ello se quiere significar que el escenario para solicitar y garantizar los derechos fundamentales es, por antonomasia, el respectivo trámite, procedimiento y/o actuación administrativa diseñada por el legislador, y solamente tiene cabida la acción de tutela bajo circunstancias excepcionales, amén de su connotación residual que impide que funja como medio sucedáneo o complementario de defensa.

Es así como, la Corte Constitucional en amplios pronunciamientos, entre otros, en la sentencia **T- 161 de 2017**, se ha concluido que por regla general la acción constitucional de tutela es **improcedente como mecanismo principal para la protección de derechos fundamentales que resulten amenazados o vulnerados con ocasión de las decisiones proferidas por autoridades administrativas**.

Se recuerda a la activa que la carga mínima exigida es la de probar, si quiera de manera sumaria, **que se encuentra en una situación de vulnerabilidad**, además, de expresar las razones por las cuales el procedimiento establecido para la prosperidad de lo pretendido es ineficaz para la protección del derecho que la activa invoca como trasgredido en el escrito tutelar; esto es, el derecho de petición.

Así las cosas. frente a la pretensión encaminada a que se dé respuesta de la petición presentada el 11 de octubre de 2023, encuentra el Despacho que la accionada Claro Colombia mediante comunicación del 15 de noviembre del presente año envió la siguiente respuesta a la accionada, en la que señaló:

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00918 00

De: Paola Alejandra Varón

Vs: Claro Colombia

GRC-2023

Bogotá, 15 de noviembre de 2023

SEÑORA
PAULA ALEJANDRA VARON GUTIERREZ
DXHASESORIAJURIDICA@GMAIL.COM

Asunto: ACCION DE TUTELA RAD 2023 00918 00

Respetada señora Paula Alejandra:

Haciendo referencia a los hechos mencionados en la acción de tutela del día 10 de noviembre de 2023 remitida por JUZGADO 11 PEQUEÑAS CAUSAS LABORAL - BOGOTÁ, se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

Se informa que, teniendo en cuenta la información registrada en nuestro sistema, se encontró precedente gestionar la aplicación de ajuste por valor del saldo pendiente de pago en la obligación No. 1.19252814, quedando así al día en facturación.

Acorde a lo anterior, se gestiona la actualización de la obligación No. 1.19252814 ante las centrales de riesgo, como pago voluntario sin histórico de mora; dicha actualización se verá reflejada dentro de los siguientes 05 días hábiles al envío de la presente comunicación.

Agradecemos nos haya brindado la oportunidad de dar respuesta a su petición y reiteramos nuestro compromiso de satisfacer sus expectativas.

Atentamente,


VIVIANA JIMENEZ VALENCIA
Gerente de Reclamaciones del Cliente

De la misma forma trae la constancia de envío de la comunicación, la cual fue remitida al correo electrónico de la accionante:

NOTIFICACIONES

ACCIONANTE:

Teléfono: 3217701443
Dirección: Carrera Dirección; Cr 38 33 95 apto 501 torre 8 Soacha.
Correo Electrónico: dxhasesoriajuridica@gmail.com

Bajo los anteriores entendidos es claro para el Despacho que el Hecho alegado por el accionante ya se encuentra superado, teniendo en cuenta que en las respuestas traídas como material probatorio.

En consecuencia, a la luz de lo dispuesto por la H. Corte Constitucional en diversos pronunciamientos, entre otros en sentencia **T - 047 de 2019**, la acción Constitucional deprecada, será declarada improcedente por carencia de objeto y la existencia de un hecho superado.

Finalmente, respecto de las vinculadas **EXPERIAN DATA CREDITO Y TRASUNION CIFIN**, al no corroborarse responsabilidad alguna se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia.

Finalmente, respecto de la vinculada **JUZGADO TREINTA Y UNO DE FAMILIA DE BOGOTA**, al no corroborarse responsabilidad alguna se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia.

DECISION

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR SUPERADO EL HECHO que dio lugar a la tutela interpuesta por **PAOLA ALEJANDRA VARON** en contra de **CLARO COLOMBIA**, conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta decisión.

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 00918 00

De: Paola Alejandra Varón

Vs: Claro Colombia

SEGUNDO: NOTIFICAR por telegrama o el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

TERCERO: DESVINCULAR de la presente acción al **EXPERIAN DATA CREDITO Y TRASUNION CIFIN**, al no corroborarse responsabilidad alguna se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia

CUARTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Viviana Licedt Quiroga Gutierrez

Juez Municipal

Juzgado Pequeñas Causas

Laborales 11

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: **43cc325530d56ee58ef3f57efac367ca1abb41bd24af330faca1b8f7d8b0c024**

Documento generado en 22/11/2023 10:31:09 AM

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

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