



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO DIECIOCHO LABORAL
DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN

Medellín, cuatro de agosto de dos mil veintiuno

PROCESO	Acción de tutela
ACCIONANTE	Catalina Osorio Jaramillo
ACCIONADO	TIGO UNE Telecomunicaciones
RADICADO N°	Nro. 05001 41 05 007 2021 00369 01
PROVIDENCIA	Sentencia Nro. 112 de 2021
DERECHOS INVOCADOS	Derecho a la información de los servicios, consumos y cobros.
INSTANCIA	Segunda
DECISIÓN	Confirma sentencia

Procede el Despacho a resolver la impugnación interpuesta por la parte accionante, contra la sentencia del 14 de julio de 2021, proferida por el Juzgado Séptimo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Manifiesta la accionante que contrató con la entidad accionada el servicio de internet, TV y telefonía, con número de contrato 15829168, que desde hace varios meses empezó a presentar dificultades con el servicio, tales como suspensión del mismo de manera equivocada, no poder visualizar las facturas de manera física ni descargar la misma, desmejora en las megas de internet por una sola factura pendiente, recibiendo además, llamadas amenazando con demanda y reporte en centrales de riesgos, colocación de mensajes por WhatsApp a tempranas y altas horas, fines de semanas y festivos, aun cuando la factura ya había sido cancelada.

Aduce, que desde el mes de febrero se le ha venido cobrando una reconexión por \$23.093,49, cuando nunca hubo una suspensión del servicio, al igual que una sanción por \$23.558,85; además, menciona que el año pasado se realizaron cobros imprecisos, de los cuales se envió a la entidad accionada cuadro de los mismos, respondiendo la entidad con inconsistente, cobrando lo que se les place, situación que fue puesta en conocimiento de la SIC y se encuentra en espera de pronunciamiento.

Esgrime la accionante que se quedó sin empleo, solicitando la suspensión de los servicios de internet y telefonía, dejando solo el servicio de TV, para los meses de marzo y abril, en

donde según información con la accionada se cancelaría un valor de \$42.122 mensual, debiendo llamar mensualmente para autorizar los pagos parciales, valor que nunca coincidió, pagando una suma superior, por lo anterior, el 1 de mayo debía ser reconectados los demás servicios, internet y teléfono, pero lo hicieron el 10 de mayo, cobrando el mes completo y no proporcional como debía haber sido. Posteriormente, se suspendió el servicio de TV sin razón alguna, del 17 de mayo al 4 de junio por un abono de \$63.000, llegando para el mismo mes otro cobro de \$63.000, el cual debía cancelarse el 12 de junio, fecha en la que cancelo el valor cobrado, para un total de \$126.000, y para el mes de julio del año que cursa una factura por el valor de \$171.383, por 3 medios distintos, y cobro del servicio de tv completa, sin tener en cuenta la suspensión irregular realizada por parte de la entidad accionada, considerando la accionante, que la empresa cobra el valor que quiere, cuando y porque quiere, resaltando la falta de coherencia de la información de las facturas, considerando abusivas las mismas.

Por lo anterior, la accionante considera vulnerado su derecho fundamental a la información sobre los consumos y cobros, a conocer las facturas de manera física, a tener cobros correctos y reales, al igual que fechas únicas de pagos, a que la madre la represente en este tipo de diligencias sin tener que llevar autorización firmada en notaria, a tener un excelente servicio y no tener suspensiones injustificadas.

PRETENSIONES.

Con fundamento en lo anterior, pretende la parte accionante se protejan los derechos fundamentales vulnerados, ordenándole a la accionada retirar los cobros de reconexión, descontar los correspondientes cobros del servicio de TV cuando estuvo suspendido, corregir el exceso de cobro de la última factura, devolver los valores cobrados de más, enviar de manera física la factura mes a mes, autorizar a su señora madre representación ante la entidad para que tome decisiones a su nombre, indemnizar por la suma de \$2.000.000 por los gastos, daños y perjuicios ocasionados, garantizando además, un servicio de calidad con una tarifa mensual por 12 meses de \$98.000 con todos los servicios ofrecidos.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

La entidad accionada, mediante memorial del 02 de julio del 2021, rindió informe manifestado que se abstendrá de emitir pronunciamiento alguno con respecto a los hechos y pruebas relacionados en el escrito de tutela, dejando de presente la improcedencia de la acción constitucional por no encontrarse subsidiaridad en la misma, puesto que la accionante cuenta con otros mecanismos idóneos para hacer valer sus presuntos derechos vulnerados, toda vez que la tutela está contemplada como un mecanismo subsidiario para la protección de derechos fundamentales.

Por lo anterior, solicita negar las pretensiones invocadas por no existir vulneración a derecho fundamental alguno.

DECISIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

El Despacho de primera instancia negó por improcedente la tutela de la referencia, en cuanto no cumple con el requisito de subsidiariedad y el mismo tampoco puede obviarse por la presunta existencia de un perjuicio irremediable, resaltando que las pretensiones invocadas por la accionante están encaminadas a conseguir resarcimiento económico, no encontrándose relacionadas con derecho fundamental alguno de los consagrados en el bloque constitucional, por el contrario, componen peticiones dinerarias, para lo cual la acción de tutela no está establecida más que cuando dichos pagos tiene que ver con la vulneración de derechos fundamentales, tales como el mínimo vital, situación que no se desprende del caso particular.

Adicional a ello, sobre la petición de indemnización por daños y perjuicios ocasionados a la madre de la accionante, argumenta el juzgado de instancia que la misma no procede mediante acción de tutela, puesto que requiere de un procedimiento probatorio en la jurisdicción ordinaria que no debe ser resuelto en un término perentorio de 10 días, resaltando que la acción constitucional solo procede en los casos de vulneración de derechos fundamentales cuando su violación sea inminente.

IMPUGNACIÓN.

Cuestiona la accionante la decisión del *a quo*, en cuanto a declarar improcedente la acción constitucional, exponiendo los mismos argumentos traídos a colación en el escrito de tutela y resaltando a su vez que, el fallador incurrió en un error esencial de derechos, especialmente respecto del ejercicio de la acción de tutela, considerando que no se tuvo en cuenta los argumentos sobre el conducto omisivo e imprecisa por parte de la entidad accionada.

COMPETENCIA

Es competente esta agencia judicial para conocer en segunda instancia de esta acción por mandato del artículo 32 del decreto 2591 de 1991.

PROBLEMA JURÍDICO

En este asunto el problema jurídico radica en determinar si resulta procedente acceder a la revocatoria de la providencia impugnada y en consecuencia declarar procedente la acción constitucional por existir vulneración a los derechos fundamentales invocados y al no contar

la accionante con un medio de defensa más idóneo y eficaz que garantice la no ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Encontrándose en este asunto que debe confirmarse en su totalidad la decisión de primera instancia al considerarse acertada la decisión que declara improcedente la acción de tutela, por contar la accionante con otros medios de defensa idóneos para reclamar la protección de los derechos al consumidor que considera vulnerados, sin encontrarse vulneración a derecho fundamental alguno que habilite al juez constitucional; según pasa a explicarse:

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la Constitución Política y el artículo 1° del Decreto 2591 de 1991, señalan que procede la acción de tutela para reclamar la protección inmediata a derechos fundamentales ante la vulneración o amenaza de la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares que cumplan función pública. Un aparte de la norma es el siguiente:

“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces..., la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.
(...)”

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.”

De acuerdo a la disposición antes citada, debe indicarse que la tutela es procedente ante cualquier entidad pública de cualquier nivel o de un particular en los casos señalados jurisprudencialmente, con el fin de solicitar la protección de los derechos fundamentales que se consideren amenazados o vulnerados por ellas.

Inicialmente debe traerse a colación el concepto de subsidiariedad de la acción de tutela, indicándose que de acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, esta acción se instituyó a favor de toda persona, cuando uno o varios de sus derechos fundamentales han sido quebrantados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de un particular. Ello quiere decir que resulta indispensable la existencia de un perjuicio o amenaza inminente de que se cause el daño, en relación con un derecho fundamental para que la acción de tutela tenga cabida y prosperidad.

De esa forma se ha explicado por la H. Corte Constitucional, en los siguientes términos:

“El procedimiento preferente y sumario de que se trata pierde su razón de ser cuando los fines perseguidos por el accionante son diversos del enunciado objeto. De allí que no resulte

admisible si los derechos en juego no son fundamentales, o si se busca remediar situaciones o dirimir controversias respecto de las cuales el sistema jurídico tiene establecidas normas, acciones y procedimientos ordinarios, pues la tutela es una institución que se integra a las existentes dentro de una concepción sistemática del ordenamiento jurídico y, por ende, no se la puede concebir como fórmula de indiscriminada aplicación ni como sustituto de los procesos que normalmente se tramitan ante jueces y tribunales”¹

En ese sentido debe indicarse que la acción de tutela constituye en sí misma un mecanismo y garantía que la constitución le otorga a toda persona para acudir ante un juez en defensa de sus derechos fundamentales, siendo un instrumento autónomo, subsidiario y de aplicación inmediata para la protección de éstos, cuando quiera que sean violados o amenazados por una autoridad pública, o por personas privadas en algunos casos específicos previstos por el legislador, cuando el afectado se halla en estado de indefensión frente al trasgresor, por conductas activas u omisivas, con las que se viola o pone en peligro de vulneración aquellos derechos fundamentales. Pero se requiere que no exista otro medio defensivo; o que, existiendo, no sea eficaz para evitar la consolidación de un perjuicio irremediable; pues, en este caso procede la tutela como mecanismo transitorio.

Además de lo anterior, pese a la informalidad en la acción de tutela la parte accionante debe cumplir con el deber de aportar los elementos pertinentes e idóneos, para que el juez constitucional, llegue al convencimiento de la alegada vulneración del derecho y la materialización de un posible perjuicio irremediable, tal como lo señala la H. Corte Constitucional en la Sentencia T-196 de 2010, de la cual se transcribe un aparte:

“Enfáticamente que no basta con afirmar que un derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable, es necesario, además, que el afectado explique en qué consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión”.

Así, Como lo que ha establecido la Corte Constitucional en desarrollo del inc. 3° del art. 86 superior, hay lugar a la procedencia de la acción de tutela cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa, salvo que sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así, por ejemplo, en la sentencia T-588 de 2007, sostuvo:

“La subsidiariedad, surge como requisito básico de procedencia de la acción de tutela, en tanto ésta se instituyó como un mecanismo judicial, excepcional, cuyo empleo es residual, es decir, es menester que las personas recurran inicialmente a los medios ordinarios de defensa cuando estos sean oportunos y eficaces, de tal suerte que les asegure una adecuada protección de sus derechos, excluyendo la acción de tutela como primera opción en tanto esta resultaría improcedente.”.

¹CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T 550 DE 1994

De tal forma la acción constitucional referida, solo procede cuando no exista algún medio judicial o administrativo que pueda revertir la decisión que presuntamente afecta el derecho fundamental, o cuando éstos resulten ineficaces para proteger el derecho vulnerado, o se utilice la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable en cuyo caso surgiría esta acción como mecanismo alternativo de protección hasta tanto la autoridad correspondiente decida de fondo sobre el asunto.

Obviar lo anterior, sería convertir la tutela en una instancia en la cual debatir un derecho o en una alternativa a la cual sacar provecho cuando no se interponen las demás acciones o para revivir pleitos ya perdidos, entrando a sustituir la acción constitucional las demás acciones o recursos legales existentes pues como se ha explicado por la alta corporación constitucional:

“la integridad de la función estatal de administrar justicia resultaría gravemente comprometida si se permitiera que un mecanismo especial y extraordinario como la acción de tutela, dirigido exclusivamente a la protección de los derechos fundamentales, pudiera suplir los instrumentos y recursos ordinarios que el ordenamiento pone a disposición de aquellas personas que persiguen la definición de alguna situación jurídica mediante un proceso judicial.”²

Si bien la acción de tutela no es un medio alternativo ni complementario de las decisiones de otras autoridades, puede proceder cuando se encuentra plenamente acreditado que la parte actora no pudo utilizar las otras acciones de defensa por encontrarse en alguna situación que, desde el punto de vista fáctico o jurídico, se lo impedía por completo y, en cuyo caso, la aplicación de la regla señalada le causaría un daño de mayor entidad constitucional que el que se derivaría del desconocimiento del criterio general enunciado.

Por lo tanto y teniendo en cuenta la prevalencia del derecho sustancial (art. 228 C.P.) y en la necesidad impuesta por la Constitución Política, de dar efectividad a los derechos fundamentales (arts. 2, 5 y 86 C.P.), el juez constitucional debe determinar en cada caso en concreto la eficacia del medio judicial o administrativo que formalmente se muestra como alternativo, para establecer si en realidad, consideradas las circunstancias del solicitante, se está ante un instrumento que sirva a la finalidad específica de garantizar materialmente y con prontitud el pleno disfrute de los derechos conculcados o sujetos a amenaza³.

Ahora, con lo que atañe a los derechos del consumidor, debe indicarse en principio, el carácter poliédrico o multifacético que la H. Corte Constitucional le ha reconocido a estos, toda vez que su objeto, “incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de

²CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T 083 de 1998

³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia SU-086 de 1999

garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); y de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores)”⁴

A su vez, debe resaltarse que, en materia de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio, es la responsable de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011, en tal sentido, es la encargada de tramitar las denuncias que se presentan por los consumidores, al igual que iniciar investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo, tiene facultades administrativas, para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias, para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta.

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

Para desatar la impugnación en este asunto, debe partirse de que se controvierte la decisión de primera instancia en cuanto a declarar improcedente la acción constitucional, para lograr la protección de derechos derivados de una presunta mala prestación de servicio por parte la entidad accionada, exponiendo la parte actora de la litis que no se hizo por parte del juzgado de primera instancia un análisis de los argumentos expuestos sobre la conducto omisiva e imprecisa por parte de la entidad accionada, por lo que solicita se revoque la decisión de primera instancia y se ordene a la entidad accionada, entre otros, retirar los cobros de reconexión, descontar los cobros correspondientes del servicio de TV por el periodo de suspensión, devolver los valores cobrados de manera excesiva e indemnizar por gastos, daños y perjuicios ocasionados, garantizando además, un servicio de calidad con una tarifa mensual por 12 meses de \$98.000 con todos los servicios ofrecidos.

Ha de indicarse que como se explicó con anterioridad, se ha sostenido a nivel jurisprudencial que la acción de tutela no es el mecanismo idóneo para discutir derechos de carácter económico, pues existe un mecanismo para ello consagrado que no es la constitucional y el hacerlo implica que el funcionario de primer conocimiento desplace de manera injustificada al juez natural, para cuyo caso, la accionante cuenta con la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para la protección de sus derechos al consumidor y posible resarcimiento ante los perjuicios ocasionados por la entidad accionada.

Ahora bien, como se dijo anteriormente, aun existiendo otro medio de defensa es procedente la acción de tutela cuando se está en presencia de la concesión de un perjuicio irremediable o esté no cuenta con la eficacia para precaver su configuración, sin embargo, en este caso no se presenta vestigio que permita a esta agencia judicial concluir que se da

⁴ Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz

un perjuicio más allá del económico, originado por las presuntas irregularidades en las facturas de cobro del servicio de telefonía, internet y TV, resarcible ante la jurisdicción ordinaria, nótese además, que la accionante manifestó que el caso fue puesto a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, mecanismo que para el sentir de esta judicatura, es el medio idóneo y eficaz para resolver lo pretendido, sin encontrarse vulneración o afectación a derecho fundamental alguno, advirtiendo que, sin deberse desconocer la importancia de los derechos invocados por la parte accionante, los mismos no están catalogados como fundamentales en la carta magna. Por lo expuesto, no existe la necesidad de protección que habilite la competencia del juez constitucional para el conocimiento de este caso.

Así las cosas, teniendo en cuenta todas las argumentaciones plasmadas, esta dependencia deberá confirmar en su totalidad la sentencia de Primera Instancia.

DECISIÓN.

Por lo anterior, el JUZGADO DIECIOCHO LABORAL DEL CIRCUITO DE MEDELLÍN, administrando Justicia en nombre de la República y por mandato Constitucional,

F A L L A

PRIMERO: CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juzgado Séptimo Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Medellín el 14 de julio de 2021, donde funge como accionante la señora CATALINA OSORIO JARAMILLO y como accionada TIGO UNO TELECOMUNICACIONES.

SEGUNDO: Se ORDENA LA NOTIFICACIÓN de este fallo en la forma establecida en el art. 30 del Decreto 2591, una vez alcance ejecutoria formal, se enviará lo actuado ante la H. Corte Constitucional con miras a su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE



ALBA MERY JARAMILLO MEJIA
JUEZA

IRI