



JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintiocho (28) de abril de dos mil veintiuno (2021)

Ref: Exp. No. 110014003-022-2021-00343-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por Andrés Giovanni Pardo Carvajal contra Directv Colombia Ltda y Litis Soluciones Jurídicas EU, extensiva a la Superintendencia de Industria y Comercio.

ANTECEDENTES

El accionante reclamó la protección de su derecho fundamental de petición que estimó vulnerado por las accionadas, dado que no le respondieron su solicitud de 7 de marzo de 2021 encaminada a que se *“(...) ordene a quien corresponda me entreguen copia de TODAS las grabaciones que tiene DIRECTV en donde me hayan comunicado que tengo a mi nombre y favor una cuenta con el número de cliente No.112450327 y que estoy disfrutando del servicio de DIRECTVGO. 2. Que se me informe el nombre del(a) funcionario(a) de esa empresa que realizó todos los trámites correspondientes para la celebración de un contrato donde yo haya adquirido el servicio y donde DIRECTV me informe que tengo la cuenta 112450327. 3. Que en el caso que se niegue la petición, se me explique jurídica y técnicamente las razones por las cuales de la negativa”,* sin que a la fecha se haya emitido respuesta alguna.

Por lo anterior, el gestor pretende que se ordene a las accionadas que le brinden una respuesta a lo solicitado.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Notificada en legal forma, la accionada Litis Soluciones Jurídicas EU solicitó se niegue el amparo, pues no ha vulnerado el derecho de petición del accionante, ya que como prestador del servicio de cobranza de Directv ha cobrado al accionante las sumas de dinero que le ha indicado Directv debe el gestor.

Precisó que una vez conoció de la petición a que se refiere el accionante, validó con Directv la información, razón por la que ante el

“*vencimiento de campaña*”, cobró la suma de \$61.398 hasta el mes de marzo de 2021, lo que se intentó comunicar al accionante vía telefónica, pero no fue posible pues colgó la llamada.

Directv Colombia Ltda manifestó que Directv go es un servicio prestado por Latam Stream INC y es independiente del servicio de televisión que ofrece, por lo que le trasladó a éste último el requerimiento aquí planteado, quien le precisó que el 9 de febrero de 2021 el accionante le radicó vía correo electrónico reclamación con miras a que se cancelara el producto a su nombre, a lo que le contestó de manera positiva el 20 de febrero de 2021. Por último, indicó que Latam Stream INC ya reversó los pagos respectivos y suspendió el cobro pre jurídico en contra del accionante.

La Superintendencia de Industria y Comercio pidió ser desvinculada del trámite por falta de legitimación en la causa por pasiva.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario el problema jurídico a resolver consiste en determinar si Directv Colombia Ltda y Litis Soluciones Jurídicas EU vulneraron el derecho fundamental de petición de Andrés Giovanni Pardo Carvajal al no emitir un pronunciamiento respecto de la solicitud que envió el 7 de marzo del año en curso.

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o negativa- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se **ampliaron** los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

- a) Obra petición del 7 de marzo de 2021 radicado ante Litis Soluciones Jurídicas EU, vía correo electrónico y, ante Directv Colombia Ltda., en el aplicativo de la página de internet MIDIRECTV bajo el código único numérico 462221-0000037781 en los que se pidió “(...) ordene a quien corresponda me entreguen copia de TODAS las grabaciones que tiene DIRECTV en donde me hayan comunicado que tengo a mi nombre y favor una cuenta con el número de cliente No. 112450327 y que estoy disfrutando del servicio de DIRECTVGO. 2. Que se me informe el nombre del(a) funcionario(a) de esa empresa que realizó todos los trámites correspondientes para la celebración de un contrato donde yo haya adquirido el servicio y donde DIRECTV me informe que tengo la cuenta 112450327. 3. Que en el caso que se niegue la petición, se me explique jurídica y técnicamente las razones por las cuales de la negativa”.
- b) Anexos de la suscripción del accionante identificada con número 112450327, allegadas por Directv Colombia Ltda, con el que demuestran que el servicio contratado ya se encuentra cancelado.

Al analizar el material probatorio obrante en el expediente se deduce que se debe acceder a la protección implorada, por las siguientes razones, a saber:

En cuanto a la petición que radicó la actora el 7 de marzo de 2021 ante Litis Soluciones Jurídicas EU se tiene que aunque la mencionada

entidad manifestó el 18 de marzo de 2021, intentó comunicarse vía telefónica con el accionante, lo cierto es que no obra prueba de la respuesta emitida al gestor del amparo.

Frente a Directv Colombia Ltda., debe decirse que el tutelante aportó constancia de la radicación de la solicitud que el 7 de marzo de 2021 le presentó, sin que tampoco haya obtenido respuesta alguna el peticionario, pese a que trasladó la petición a Latam Stream INC como prestador del servicio Directv Go, quien le informó lo relacionado con la reclamación planteada por el accionante y las acciones que tomó al respecto.

De lo anterior se colige que no se satisfizo el «*derecho de petición*», ya que se vulnera la referida garantía cuando el destinatario de la solicitud no emite una respuesta oportuna, de fondo y congruente con lo solicitado ni se la comunica a la interesada, tal como sucedió en el presente asunto, por lo que se debe conceder el amparo.

En conclusión, el resguardo implorado se concederá.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. CONCEDER el amparo del derecho de petición que suplicó Andrés Giovanni Pardo Carvajal, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO. ORDENAR a Litis Soluciones Jurídicas EU, a través de su representante legal, señora Lilia Alicia Pastor Suárez, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la solicitud de del 7 de marzo de 2021, que corresponde a que se “(...) ordene a quien corresponda me entreguen copia de TODAS las grabaciones que tiene DIRECTV en donde me hayan comunicado que tengo a mi nombre y favor una cuenta con el número de cliente No. 112450327 y que estoy disfrutando del servicio de DIRECTVGO. 2. Que se me informe el nombre del(a) funcionario(a) de esa empresa que realizó todos los trámites correspondientes para la celebración de un contrato donde yo haya adquirido el servicio y donde DIRECTV me informe que tengo la cuenta 112450327. 3. Que en el caso que se niegue la petición, se me explique jurídica y técnicamente las razones por las cuales de la negativa”, comunicación que deberá ser notificada en debida forma al accionante.

TERCERO. ORDENAR a Directv Colombia Ltda., a través de su representante legal señor Mariano Díaz de Vivar, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la solicitud del 7 de marzo de 2021, que

corresponde a que “(...) se ordene a quien corresponda me entreguen copia de TODAS las grabaciones que tiene DIRECTV en donde me hayan comunicado que tengo a mi nombre y favor una cuenta con el número de cliente No. 112450327 y que estoy disfrutando del servicio de DIRECTVGO. 2. Que se me informe el nombre del(a) funcionario(a) de esa empresa que realizó todos los trámites correspondientes para la celebración de un contrato donde yo haya adquirido el servicio y donde DIRECTV me informe que tengo la cuenta 112450327. 3. Que en el caso que se niegue la petición, se me explique jurídica y técnicamente las razones por las cuales de la negativa”, comunicación que deberá ser notificada en debida forma al accionante.

CUARTO. Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

QUINTO. Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CAMILA ANDREA CALDERÓN FONSECA
Jueza

110014003-022-2021-00343-00

Firmado Por:

CAMILA ANDREA CALDERON FONSECA
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 022 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-
SANTAFE DE BOGOTA 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:

560e9183dc473e6ef24fc1d02e5a2a82e421e0afb12037ffb0201891bbf56dca

Documento generado en 28/04/2021 08:28:40 PM

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