

**República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público**



JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., cuatro (04) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso: Acción de Tutela
Número: **110014003011-2024-00198-00**
Accionante: **ROSELIS SILVA CUADRADO y JIMMY EDGARDO RUIZ**
Accionado: **UNITED ALLIANCE S.A.S.**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por los señores ROSELIS SILVA CUADRADO y JIMMY EDGARDO RUIZ contra UNITED ALLIANCE.

ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, los señores ROSELIS SILVA CUADRADO y JIMMY EDGARDO RUIZ, presentaron acción de tutela pretendiendo les sea protegido su derecho fundamental de petición, que consideran fue vulnerado por la empresa UNITED ALLIANCE, solicitando se tutele el derecho fundamental de Petición y se ordene a la accionada, emitir pronunciamiento claro, de fondo y suficiente en torno a las solicitudes contenidas en el derecho de petición.

Lo anterior con fundamento en que, el día 26 de diciembre del año 2023, radicó derecho de petición a la entidad UNITED ALLIANCE, derecho de petición que fue enviado al través del correo electrónico reservas@unitedalliance.com.co. Que, en el derecho de petición enviado, expusieron lo siguiente "(...) PRIMERO: Desde el 20 de noviembre de 2023 nos encontramos afiliados a los servicios que presta esta honorable compañía UNITED ALLIANCE S.A.S. por el valor de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$4.800.000), valor que fue consignado a través de consignación desde mi tarjeta de crédito. SEGUNDO: Nos permitimos manifestar que no deseamos continuar afiliados con los servicios que presta la empresa UNITED ALLIANCE S.A.S, lo anterior, se debe a que no hemos utilizado los servicios. TERCERO: De la misma manera, les indico que no admito un requisito adicional para que opere mi desafiliación".

Que en el mismo derecho de petición solicitaban respuesta clara y de fondo sobre lo siguiente: "PRIMERO: Sea reintegrado el dinero correspondiente al pago del plan que realice para este por el valor de CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$4.800.000). SEGUNDO: La anterior, reclamación la hacemos por estos medios para no incurrir en procesos legales ante La Superintendencia de Industria y Comercio, dado el incumplimiento que reflejan sus políticas de reembolso. TERCERO: Solicito la expedición de PAZ Y SALVO. CUARTO: En caso de no ser favorable la respuesta, solicito se informe el fundamento legal para no atender positivamente la presente petición. QUINTO: Se explique claramente que día termina el vínculo contractual. SEXTO: En caso de haberse renovado el contrato se indique a partir de qué fecha se realizó esta actuación. SEPTIMO:

Pronunciarse respecto a cada hecho y en relación con los fundamentos de Derecho argumentados en este escrito”.

Continúa diciendo que, considerando que a pesar de que la entidad UNITED ALLIANCE., le emitió una respuesta el día 02 de febrero del 2024, en ningún momento fue de fondo, dado a que, se puede evidenciar si se revisa la respuesta, se están basando con cláusulas abusivas y las cuales se aprovechan del desconocimiento de la persona para decir que se encontraban figuradas en el contrato, cuando señala que, efectivamente se demostró que en ningún momento solicitó dichos servicios con la entidad, así que es procedente a todas luces la terminación del contrato y la devolución de dichos valores, razones por las cuales invoca este mecanismo para la protección de sus derechos fundamentales. Considera que la situación expuesta vulnera su derecho de petición porque a la fecha aún no ha recibido respuesta sobre el particular.

PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante.

TRÁMITE

Por auto calendado el pasado 26 de febrero de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo del accionante.

La sociedad accionada dentro del término concedido por el Juzgado, guardó silencio.

CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por los señores ROSELIS SILVA CUADRADO y JIMMY EDGARDO RUIZ, por lo que solicita se ordene a la entidad accionada, brinde respuesta íntegra y de fondo a la petición remitida vía correo electrónico el 26 de diciembre de 2023.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone: **“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”**.

A su vez la ley 1755 de 2015 que modificó la ley 1437 de 2011, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala: **“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.**

-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó: “42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente

establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: "... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[15], es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[17]."

43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello."

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

De lo actuado en el plenario, de entrada, no se aprecia vulneración al derecho de petición alegado por los accionantes toda vez que mediante comunicación fechada el día 02 de febrero de la presente anualidad, el cual fue aportado por los mismos accionantes en el escrito de tutela, la sociedad United Alliance S.A.S., por intermedio de su representante legal, de manera clara, precisa y de fondo dio respuesta a las peticiones invocadas en el derecho de petición, precisándole que: "(...) A fin de atender su petición, en la cual expresa que desea dar por terminado el contrato suscrito y desea la devolución del dinero, nos permitimos dar respuesta de la siguiente manera: Es importante recalcar que usted tuvo la oportunidad de leer detalladamente y firmar el contrato, en el cual se encuentran expresadas las condiciones de prestación de nuestros servicios, de manera clara y verificable, y de igual forma el servicio ofrecido por parte de la empresa, las obligaciones de las partes, los descuentos aplicados, canales de comunicación y el derecho de retracto y de saber usted que se encontraba en esas condiciones financieras, estaba en la facultad y libertad de no firmar el contrato, así mismo, existe la opción de derecho de retracto, la cual consiste en cancelar sin causal alguna el contrato suscrito, pero esto debe ser en los cinco (05) días siguientes a la firma, por lo cual usted tuvo 5 días para ejercer el derecho de retracto y no lo hizo. En cuanto a la obligación crediticia todo debe ser directamente con la entidad financiera, ya que fue con ella con quien directamente usted adquirió el crédito, de igual manera, enfatizamos que usted bajo su consentimiento, libertad y voluntad decidió adquirir dicha obligación. Ahora, para la cancelación unilateral de un contrato el artículo 1602 del Código Civil señala que los contratos solo pueden invalidarse por causas legales o el mutuo acuerdo de las partes, por lo que me permito citar el artículo mencionado "ARTICULO 1602.LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES: Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales." En el mismo sentido, el artículo 1625 ibidem establece que la extinción de las obligaciones "ARTICULO 1625.

MODOS DE EXTINCIÓN: Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula. Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte: 1.) Por la solución o pago efectivo. 2.) Por la novación. 3.) Por la transacción. 4.) Por la remisión. 5.) Por la compensación. 6.) Por la confusión. 7.) Por la pérdida de la cosa que se debe. 8.) Por la declaración de nulidad o por la rescisión. 9.) Por el evento de la condición resolutoria. 10.) Por la prescripción. De la transacción y la prescripción se tratará al fin de este libro; de la condición resolutoria se ha tratado en el título De las obligaciones condicionales. Por lo tanto, es determinante que para que se puede accionar la terminación unilateral de una obligación contractual se cumpla alguna de las causales descritas, en el presente caso no se cumple con ninguna, de otra manera es importante mínimamente ser por acuerdo interpartes, por ende, manifestamos nuestra entera disposición de seguir ofreciéndole los servicios como lo hemos venido haciendo, ya que a través de nuestros canales de contacto podrá aclarar todas sus dudas con nuestros asesores (...)", luego, no se configura vulneración alguna al derecho de petición, como lo señalan y pretenden los señores ROSELIS SILVA CUADRADO y JIMMY EDGARDO RUIZ, pues, se itera, a la fecha la sociedad accionada dio respuesta de fondo a su solicitud, señalándole y explicándole el trámite pertinente para el pago de acreencias, teniendo en cuenta la prelación de créditos de la masa de liquidación y las disponibilidades de la entidad en liquidación, razones más que suficientes para denegar la acción de tutela.

Ha de reiterarse que en tratándose de derechos de petición, lo que se exige a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado, sin que esto signifique que la respuesta deba ser positiva.

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

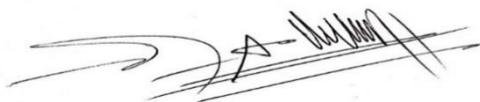
RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela interpuesta por los señores **ROSELIS SILVA CUADRADO** y **JIMMY EDGARDO RUIZ** contra **UNITED ALLIANCE S.A.S**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO. NOTIFICAR la presente determinación a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO. REMITIR el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada la presente decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



AURELIO MAVESOY SOTO
JUEZ