

**República De Colombia**



**Rama Judicial**

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veintidós (22) de marzo de dos mil veinticuatro (2024)

**Clase de Proceso:** **Acción de tutela**

**Radicación:** **1100140030242024 00294 00**

**Accionante:** **Jhon Edward Rodríguez Martínez.**

**Accionada:** **Asesores Ar S.A.S**

**Vinculados:** **Ejército Nacional de Colombia y Seguros del Estado.**

**Derechos Involucrados:** Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, **LA JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 1991 y 1069 de 2015, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional reclamada.

**ANTECEDENTES**

**1. Competencia.**

Corresponde a este despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991 y 1069 de 2015, modificados por el Decreto 333 de 6 de abril de 2021, respectivamente, *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales.”*

**2. Presupuestos Fácticos**

Jhon Edward Rodríguez Martínez interpuso acción de tutela en contra de Asesoar Ar SAS, para que se le proteja su derecho fundamental de

petición, el cual considera está siendo vulnerado por la sociedad accionada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

**2.1.** Que el 5 de julio del año 2023, radicó derecho de petición ante la sociedad accionada, vía correo electrónico, y que a pesar de habersele dado respuesta por parte de aquella lo único que hace es dilatar su desafiliación, dado que le solicitan documentos que ellos ya tienen.

### PETICIÓN DEL ACCIONANTE

Solicita que se tutele a su favor el derecho invocado, ordenándole a la accionada proceda a emitir pronunciamiento claro, de fondo y suficiente en torno a las solicitudes contenidas en el derecho de petición.

### PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

### 3. Trámite Procesal.

**3.1.** Mediante auto de 11 de marzo de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la sociedad accionada y vinculados para que se manifestaran en torno a los hechos expuestos.

**3.2. Asesores AR S.A.S.**, respecto de los hechos y pretensiones indicó que efectivamente se recibió el derecho de petición el 30 de junio de 2023, y con el fin de cesar la controversia, el 12 de marzo de 2024 procedió a dar respuesta.



Finalmente, solicitó se declare la improcedencia de la tutela por carencia actual de objeto, al haber cesado la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales que dio origen a la presente acción.

Por su parte, la vinculada **Seguros del Estado S.A.**, manifestó que una vez revisada su base de datos advierte que tanto el accionante como la accionada no tienen vinculación alguna con esa aseguradora, por tanto, solicita declarar la improcedencia de la acción en lo que tiene que ver con esa entidad por inexistencia de vulneración de derechos fundamentales del accionante.

### **CONSIDERACIONES**

**1.** Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este Juzgado se circunscribe en establecer si Asesores AR S.A.S., lesionó el derecho fundamental de petición de Jhon Edward Rodríguez Martínez al presuntamente no haberle dado respuesta a su petición.

**2.** Sabido es que la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política fue concebida como mecanismo judicial exclusivamente encaminado a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas que, por acción u omisión de las autoridades públicas e incluso de los particulares en las específicas hipótesis contempladas en el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, resulten amenazados o efectivamente vulnerados, ameritando así la intervención del juez constitucional.

**3.** Frente al derecho de petición, cumple destacar que se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como una garantía en beneficio de las personas que acuden ante las autoridades u organizaciones privadas con el fin de que sus solicitudes sean resueltas, sin imponer en qué sentido, de forma pronta y cumplida sin perder de vista la congruencia que debe existir entre lo solicitado y la respuesta.

De tal suerte que la demora al contestar o, incluso, las contestaciones evasivas, vagas o contradictorias y, en general las que no resulten concretas e impidan al interesado acceder a la información que solicita cuando la respuesta lo desorienta o cause incertidumbre respecto de las inquietudes que procura aclarar, se erigen en una conducta que viola dicha prerrogativa.

A ello hay que añadir que la entidad llamada a absolver la petición dispone del plazo de 10 días si se trata de documentos o información, o 15 días en caso de petición de interés particular, acorde con el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y de no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de pronunciarse en dicho lapso, la autoridad o particular deberá explicar los motivos de la demora, señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente contemplado.

En cuanto a la respuesta de fondo se ha dicho que ésta no compromete la aceptación de la solicitud elevada, por tanto, la obligación de brindar información específica sobre el asunto indagado, es decir, de hacerlo sin evasivas, no implica para la entidad o el particular adoptar decisión favorable frente a la persona interesada.

Igualmente, es importante recordar que, aunque la acción de tutela es ajena al rigorismo propio de un proceso formal, el derecho de petición procede contra particulares si se acredita que el particular presta un servicio público, cuando la conducta de éste afecta grave y directamente el interés colectivo, o cuando el solicitante se encuentre en estado de subordinación o indefensión<sup>1</sup>.

**4.** Descendiendo al caso en concreto, la sociedad convocada a través de correo electrónico el 12 de marzo de los corrientes, se pronunció en relación a la solicitud que indicaba el accionante no había sido resuelta, así:

*“1. La TERMINACIÓN INMEDIATA del contrato de afiliación a los servicios que presta la empresa ASESORES AR SAS.*

*RESPUESTA: En atención a su solicitud de desvinculación, le informamos que se procedió a CANCELAR su afiliación.*

*2. La SUSPENSIÓN DE LOS DESCUENTOS realizados a cargo de mi salario que se vienen realizando a favor de la empresa ASESORES AR SAS.*

*RESPUESTA: No obstante, lo anterior, es importante que tenga en cuenta que el trámite de retiro de descuento posee un término de aproximadamente dos (02) meses, los cuales empiezan a contar en el momento en que ASESORES AR efectúa la solicitud correspondiente ante su Pagador, solicitudes que advertimos se apertura una sola vez en el mes y cuyo procedimiento se efectúa simultáneamente con el área de nómina del Ejército para el cese del descuento. Por tal motivo, lo(a) invitamos a que una vez transcurrido el tiempo anteriormente señalado verifique en su desprendible de nómina y confirme su total desvinculación con la Empresa; en caso de que no hayan cesado los mismos, solicitamos amablemente se comuniqué a nuestras líneas para reportar la novedad.*

*3. Solicito copia del CONTRATO DE AFILIACIÓN adicional a los documentos denominados autorización y libranza.*

*RESPUESTA: El contrato verbal es perfectamente válido en Colombia, excepto en los casos en los que la ley obligue a realizarlo en forma escrita y para el caso específico de las ventas a distancia la Ley no exige tal solemnidad. Así las cosas, las afiliaciones se realizan por medio de llamadas telefónicas, modalidad consagrada y autorizada por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014. Y en el Decreto 1499 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que el contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada*

---

<sup>1</sup> Sentencia T-135 de 2010 M.P. Mauricio González Cuervo

y monitoreada en donde el señor(a) RODRIGUEZ MARTINEZ autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento. Si desea obtener una copia del audio de su afiliación, sírvase remitir dicha petición al correo [servicioalcliente@asesoresar.co](mailto:servicioalcliente@asesoresar.co).

4. Se especifiquen expresamente los términos y condiciones de prestación del servicio convenido de mutuo acuerdo.

RESPUESTA: El Decreto 1074 de 2015 “por medio del cuál se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, en el cual se adiciona el Decreto 1499 de 2014, art. 9 donde se encuentra el contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, respecto de los cuales nos pronunciamos a continuación:

**IDENTIDAD DEL VENDEDOR Y SU INFORMACIÓN DEL CONTACTO.**

ASESORES AR SAS y nuestra información de contacto es por tres medios, el primero de manera virtual por correo electrónico [servicioalcliente@asesoresar.com](mailto:servicioalcliente@asesoresar.com), el segundo de manera presencial en nuestras instalaciones en calle 147 No. 17 – 78 OFICINA 502 EDIFICIO SOKO y, el último, a nuestra línea telefónica del servicio al cliente 350 3100998.

**CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO**

A partir del momento en que se suscribió el contrato de prestación de servicios, le informaron que el objeto del contrato es la regulación de su afiliación con ASESORES AR, el cual contiene una serie de beneficios, los cuales se indican a continuación:

Auxilio Económico por el valor de \$3.000.000 (Tres Millones de Pesos M/cte), en caso de fallecimiento de uno de los 4 beneficiarios inscritos, incluyendo el titular, siempre y cuando no sean mayores de 74 años de edad.

Asistencias educativas, médicas, de grúa y asesoría jurídica, esta última completamente gratis, las 24 horas del día los 365 días del año.

Podrá acceder a créditos exprés hasta por \$1.000.000 con nuestro convenio con Grupo Élite Militar. Para acceder a este beneficio deberá comunicarse al 313 419 7631.

**PRECIO**

El costo de la MEMBRESÍA 1 tiene un valor de Treinta y cinco Mil pesos Mcte. (\$35.000).

**MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

A distancia.

**FECHA DE INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La prestación del servicio se hace efectivo el mismo día para el caso de las asistencias y dentro de las 24 horas siguientes a su suscripción en el caso de los auxilios y créditos exprés.

**INFORMACIÓN SUFICIENTE DE LAS CONDICIONES Y MODALIDADES DE EJERCICIO EN EL DERECHO DE RETRACTO**

El retracto es el derecho que tiene todo consumidor de devolver un producto que compró o un servicio que contrató y solicitar la devolución del 100% del dinero pagado, sin dar explicaciones ni esperar que el vendedor esté de acuerdo o se lo permita, este derecho se debe ejercer dentro de los cinco (05) días siguientes de suscrito el contrato.

Ante lo cual es importante advertir que el retracto, en virtud del inciso cuarto del artículo 47 del Estatuto Consumidor, se exceptúa en los contratos de prestación

de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.  
**IDENTIFICACIÓN E INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.**

ASESORES AR SAS y nuestra información de contacto es por tres medios, el primero de manera virtual por correo electrónico [servicioalcliente@asesoresar.com](mailto:servicioalcliente@asesoresar.com), el segundo de manera presencial en nuestras instalaciones en calle 147 No. 17 – 78 OFICINA 502 EDIFICIO SOKO y, el último, a nuestra línea telefónica del servicio al cliente 350 3100998.

**CONDICIONES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.**

Como consecuencia de que el contrato suscrito con ASESORES AR no estipula una cláusula de permanencia, el afiliado puede solicitar su terminación mediante oficio remitido a cada uno de nuestros canales de atención.

**LAS CLÁUSULAS Y CONDICIONES RELATIVAS A LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA O PERMANENCIA MÍNIMA DEL CONTRATO.**

El presente contrato tiene una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha de firma o aceptación telefónica del presente contrato de afiliación y se entenderá renovado por un término igual al inicialmente pactado por las partes, siempre que no manifieste alguna de las partes su intención de dar por terminado el contrato.

5. Copia de todos los documentos que sirven de soporte para el descuento por medio de libranza, estos es AUTORIZACIÓN, LIBRANZA y demás documentos a mi nombre.

**RESPUESTA:** El contrato verbal es perfectamente válido en Colombia, excepto en los casos en los que la ley obligue a realizarlo en forma escrita y para el caso específico de las ventas a distancia la Ley no exige tal solemnidad. Así las cosas, las afiliaciones se realizan por medio de llamadas telefónicas, modalidad consagrada y autorizada por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014. Y en el Decreto 1499 de 2014 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia”. Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que el contrato celebrado entre las partes fue de manera verbal por medio de llamada grabada y monitoreada en donde el señor(a) RODRIGUEZ MARTINEZ autorizó el tratamiento de sus datos personales de manera previa, expresa e informada, adicionalmente aceptó los términos del contrato y autorizó el respectivo descuento. Si desea obtener una copia del audio de su afiliación, sírvase remitir dicha petición al correo [servicioalcliente@asesoresar.co](mailto:servicioalcliente@asesoresar.co)

6. Solicito la expedición de PAZ Y SALVO.

**RESPUESTA:** Adicionalmente y en documento(s) anexo(s) se adjunta a la presente respuesta paz y salvo a nombre del peticionario.

7. En caso de no ser favorable la respuesta, solicito se informe el fundamento legal para no atender positivamente la presente petición.

**RESPUESTA:** Damos respuesta favorable a la solicitud de desafiliación, por lo cual, omitimos pronunciarnos sobre esta petición.

8. Se explique claramente que día termina el vínculo contractual.

**RESPUESTA:** Es importante que tenga en cuenta que el trámite de retiro de descuento posee un término de aproximadamente dos (02) meses, los cuales empiezan a contar en el momento en que ASESORES AR efectúa la solicitud correspondiente ante su Pagador, solicitudes que advertimos se apertura una sola vez en el mes y cuyo procedimiento se efectúa simultáneamente con el área

*de nómina del Ejército para el cese del descuento. Por tal motivo, lo(a) invitamos a que una vez transcurrido el tiempo anteriormente señalado verifique en su desprendible de nómina y confirme su total desvinculación con la Empresa; en caso de que no hayan cesado los mismos, solicitamos amablemente se comunique a nuestras líneas para reportar la novedad.*

*9. En caso de haberse renovado el contrato se indique a partir de qué fecha se realizó esta actuación.*

*RESPUESTA: El vínculo contractual no se ha renovado ni prorrogado, por lo cual, ASESORES AR omitirá referirse a la presente petición.*

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

*RESPUESTA: Respecto de los hechos que obran en la petición estos son la situación fáctica y los fundamentos de derecho la situación jurídica, y ambos son la base de la petición que se pasa a realizar por parte del afiliado.*

**5.** Además se comprobó que la respuesta fue remitida a los correos electrónicos [alejandraperalta1987@gmail.com](mailto:alejandraperalta1987@gmail.com) y [rodriguezmartinezjhonedward@gmail.com](mailto:rodriguezmartinezjhonedward@gmail.com) direcciones indicadas en el escrito del derecho de petición.

**6.** De tal manera, es palpable que el hecho generador de la eventual responsabilidad constitucional endilgada a la sociedad accionada, ha desaparecido, y por contera, resulta aplicable la jurisprudencia en materia del hecho superado, pues así lo enseñó la Corte Constitucional en la sentencia T-388 de 2012: “... *El hecho superado se presenta cuando por la acción u omisión del obligado, desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que ‘carece’ de objeto el pronunciamiento del juez constitucional<sup>2</sup>. Esta es una de las situaciones en las que el juez de tutela no tiene posibilidad de actuar, en la medida que su orden caería en el vacío, hipótesis que se conoce conceptualmente como la carencia de objeto<sup>3</sup> y traen como consecuencia que se declare improcedente el amparo.*”

Lo anterior, con independencia de si la respuesta satisface o no los intereses del peticionario, pues, ello escapa al núcleo esencial del derecho fundamental involucrado.

**7.** En conclusión, se impone negar la tutela contra la sociedad Asesores AR S.A.S., por cuanto no es posible endilgar violación del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

## **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO. - DECLARAR IMPROCEDENTE** el amparo del derecho fundamental de petición de Jhon Edward Rodríguez Martínez, identificado con cedula de ciudadanía N° 11.812.568, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO. – NOTIFÍQUESE** la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, sino estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido.

**TERCERO.** - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**CÓPIESE, NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,**

  
**DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ**  
**JUEZ**

BRP