RADICADO: 08001418900120230025100
CCIÓN DE TUTELA –IMPUGNACION
ACCIONANTE: GUILLERMO JOSÈ LIÑAN ROSALES
ACCIONADO : TIGO COLOMBIA

JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO. BARRANQUILLA, SEIS (06) DE JULIO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)

ASUNTO A TRATAR

Procede el despacho a decidir la impugnación impetrada por la accionada TIGO COLOMBIA, contra el fallo de primera instancia de fecha 17 de mayo de 2023, proferido por el Juzgado Primero (1°) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla, dentro de la acción de tutela de la referencia, contra TIGO COLOMBIA, por la presunta violación al derecho fundamental de Petición.

ANTECEDENTES

Señala el accionante, que el día martes 6 de septiembre de la anualidad pasada, recibió mensaje de TIGO le donde prometían un mes sin cobro y un 20% de descuento en su cargo básico por 12 meses. Hasta el momento solo han hecho efectivo el mes enero, el 20% de descuento ha brillado por su ausencia, y hasta le aumentaron el valor a pagar.

Que el día 9 de febrero presentó derecho de petición solicitando aclaración del tema, lo hizo a través del correo pqr@tigo.com.co.

Señala que dejó transcurrir el tiempo en espera de una respuesta a su petición, pero no sucedió nada, motivo por lo cual el día 5 de abril volvió a enviar la petición; transcurrido el lapso legalmente establecido, sigue existiendo la indiferencia por parte de la empresa, y siguen cobrando las tarifas con el aumento respectivo

PRETENSIONES

Pretende el accionante, de manera literal, lo siguiente :

> *Que de forma inmediata la empresa TIGO COLOMBIA, proceda contestar y a cumplir lo prometido, que los valores pagados de más desde octubre a la fecha sean regresados y abonadas a las siguientes facturas.*

DESCARGO DE LAS ENTIDADAD ACCIONADA

TIGO COLOMBIA:

Primeramente aclara que la notificación de la Acción de Tutela avocó conocimiento vinculando como accionada a TIGO-UNE; sin perjuicio de lo anterior, lo cierto es que TIGO es un signo distintivo de titularidad de MILLICOM INTERNATIONAL CELLULAR S.A. y no una persona jurídica sujeto de derechos u obligaciones.

Tal como se informa en la página web https://www.tigo.com.co/, bajo el referido signo distintivo, en Colombia operan dos compañías diferentes en razón al tipo de servicio de comunicaciones que proveen, a saber: Los Servicios móviles son prestados por Colombia Móvil S.A. E.S.P. y los Servicios fijos son prestados por UNE EPM Telecomunicaciones S.A.

Frente a los hechos, manifiesta:

En atención a los hechos descritos en la acción de tutela, se precisa que, el señor Guillermo José Liñan Rosales identificado con documento No. 8707392 tiene a su nombre la línea 3012167904 con cuenta de facturación 8939326135 bajo el plan "Pospago 5.2".

De otro lado, no se evidencian derechos de petición radicados directamente ante Colombia Móvil S.A E.S.P y no suministra soporte de la supuesta radicación. Sin perjuicio de lo expuesto en precedencia, con ocasión de la presente acción de tutela, se radicó la petición bajo el ticket 13317559, con el propósito de que se otorgue respuesta dentro del término de ley. Lo expuesto en precedencia, bajo ningún supuesto, puede entenderse como una vulneración al derecho de petición, toda vez que lo que se reprocha es la no respuesta oportuna y de fondo, pero siempre respecto de una petición efectivamente conocida por el destinatario y, en el presente asunto, lo que está claro es que dicha petición nunca fue radicada ante mi mandante.

Así mismo, se advierte que no es posible emitir una respuesta a la petición que tan solo con ocasión del presente trámite de tutela se conoció, en tanto que el legislador otorgó unos términos de respuesta como garantía mínima de los destinatarios y acudir a un mecanismo excepcional, como lo es la acción de tutela, no puede ser validado como una manera de obtener respuestas rápidas, desconociendo los derechos de los demás ciudadanos que sí acuden a través de los canales de comunicación a radicar sus escritos.

…

NO AFECTACIÓN AL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN POR AUSENCIA DE PRUEBA DE RADICACIÓN EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

Del pronunciamiento realizado se extrae que no hay una afectación real al derecho fundamental de petición, puesto que, no obra prueba alguna respecto de la radicación de una petición ante la sociedad accionada y, por ende, no le resultan exigibles los presupuestos de respuesta de la petición.
…

Ahora bien, en los términos del artículo 167 del CGP, a las partes les incumbe probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen y, en el presente asunto, de acuerdo con las pruebas aportadas por el accionante, se echa de menos evidencia de la radicación del derecho de petición ante uno de los canales oficiales de la sociedad accionada.

Por lo anterior, no puede el Despacho exigirle al operador de telecomunicaciones el cumplimiento de los requisitos de respuesta a una petición inexistente, respecto de la cual nunca se tuvo conocimiento; siendo entonces necesario que la accionante acuda a los canales dispuestos por el operador para la radicación de PQRs que se encuentran disponibles en los siguientes enlace:

https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115005319448-Peticiones-Quejas-y-Reclamos-Tigo-General,

https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/115008635047

Siendo así entonces que no obra prueba alguna que permita acreditar que se configuró algún tipo de violación a los derechos fundamentales del accionante.

FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

El A-quo resolvió:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho fundamental de petición del señor GUILLERMO JOSÉ LIÑAN GONZÁLEZ contra la empresa TIGO COLOMBIA, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la entidad TIGO COLOMBIA, para que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al conocimiento del presente fallo, le den respuesta de fondo, clara y congruente con respecto al derecho de petición incoado por el señor GUILLERMO JOSÉ LIÑAN GONZÁLEZ.…

FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACION

La parte accionada TIGO COLOMBIA, impugnó el fallo de tutela de primera instancia de fecha 17 de mayo de 2023, proferido por el Juzgado Primero (1°) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla, señalando entre otras cosas, lo siguiente:

Resulta necesario mencionar frente a su Despacho que, mediante el informe radicado el día 09 de mayo de 2023, se dispuso, tanto en el cuerpo del memorial, como en la carga probatoria, que en el sistema de mi Representada nunca se recibió la petición mencionada por el señor Guillermo José Liñán González.

Es de precisar que, las únicas PQR's registradas en el sistema de Colombia Móvil, hacen referencia a:

1). Solicitud de cancelación, radicada el día 06 de septiembre del 2022.
2). Reporte en central de riesgos, radicada a raíz de la tutela en referencia el día 09 de mayo de 2023.

De otro modo, el H. Despacho, no hizo la debida valoración frente a la carga probatoria aportada por el accionante, toda vez que, aunque el señor Guillermo José Liñán González, menciona haber radicado, lo cierto es que, no aportó prueba alguna del mismo y mucho menos de una respuesta aportada por mi Representada, asignándole un número de ticket.

En consecuencia, solo aportó un pantallazo de un ticket suministrado por mi mandante vía mensaje de texto, el cual no coincide con la fecha mencionada por el accionante, a saber:

Así las cosas, es menester mencionar que, el día 26 de mayo se realizó una prueba piloto, enviando un mensaje al correo pqr@tigo.com.cp, dirección a la que presuntamente radicó la petición el accionante, mediante el cual arroja una respuesta automática indicando que dicha dirección no existe.

En tal sentido, es claro que el Despacho otorgó total validez a los argumentos presentados por el accionante, sin haber valorado los argumentos y pruebas que aportó mi mandante, con los que se pretendió poner en evidencia ante su Despacho que la petición frente a la cual, presuntamente se vulneró el derecho fundamental, en efecto nunca fue recibida por parte de mi mandante; así las cosas, ante la inexistencia de radicación de una petición, resulta imposible colocarle una carga al destinatario y, por ende, resulta completamente improcedente la alegada vulneración.

Por lo tanto, solicita se REVOQUE el fallo que se profirió el 17 de mayo de 2023 y que fue notificado el 25 de mayo de 2023 y, como consecuencia, se niegue la vulneración de los derechos del accionante.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *"Que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública…"*

"…Esta acción sólo procederá cuando el interesado no tenga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable."

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Problema jurídico. -

Se trata en esta oportunidad de establecer si debe revocarse o no la sentencia de primera instancia proferida en fecha 17 de mayo de 2023, proferido por el Juzgado Primero (1°) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla, para lo cual deberá analizarse si hubo vulneración del derecho fundamental de petición.

Marco Constitucional y normativo. -

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *"Que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública…"*

Ahora, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 6º numeral 1 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela sólo es procedente ante la ausencia de un mecanismo alternativo de defensa judicial que sea idóneo y eficaz para la protección del derecho, salvo cuando, existiendo el medio de defensa ordinario, se la utilice como un mecanismo transitorio para impedir un perjuicio irremediable.

EL DERECHO DE PETICIÓN Y SU PROTECCIÓN POR VÍA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, se define por esa misma norma como aquel derecho que permite a las personas presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, y en ciertas ocasiones a los particulares, con el fin de obtener de ellas una respuesta. Según lo ha establecido la jurisprudencia constitucional, éste derecho no se limita únicamente a la posibilidad de manifestar una inquietud ante la Administración y recibir de ella una información, sino que conlleva también que dicha respuesta sea oportuna, clara y de fondo, en relación con la solicitud formulada.

En Sentencia T-377 de 2000, se dijo lo siguiente al respecto:

> *[…] c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*
>
> *d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*
>
> *e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine. […]*

CASO CONCRETO

Manifiesta el accionante que el día 9 de febrero presentó derecho de petición ante TIGO COLOMBIA, solicitando aclaración del tema, a través del correo pqr@tigo.com.co., petición enviada nuevamente el 5 de abril dela misma anualidad, en vista que no le habían dado respuesta.

El Juez de Primera Instancia al revisar esta acción, resuelve conceder el amparo de la acción constitucional presentada por el señor GUILLERMO JOSÈ LIÑAN ROSALES, ya que conforme a las pruebas obrantes en el expediente se encontró que el accionante presentó petición ante la accionada el día 09 de febrero de 2023 y que dicha petición fue reiterada el día 05 de abril del 2023 a través del correo electrónicopqr@tigo.com.co.

Que pese a que la empresa TIGO COLOMBIA niega haber recibido la petición del usuario y su reiteración, y que apenas con ocasión de la presente acción de tutela la radicó con el No. ticket 13317559 y que por encontrarse dentro del término de ley para responder no lo ha hecho aún, conforme a las pruebas antes referidas el a quo no acoge la tesis de la empresa accionada, puesto que, el actor probatoriamente demostró haber instaurado la petición desde el día 09 de febrero de 2023, reiterándola el día 05 de abril del 2023 a través del correo electrónico pqr@tigo.com.co, demostrando la vulneración al derecho fundamental de petición del actor.

No comparte este despacho los argumentos esgrimidos por el Juez Primero de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Barranquilla, ya que, una vez revisados los anexos del escrito de tutela, solo se encuentra copia del escrito con referencia QUEJA de fecha 09 de febrero de 2023, donde se puede leer:

1. El día martes 6 de septiembre de la anualidad pasada, recibí mensaje de TIGO donde prometían un mes sin cobro y un 20% de descuento en tu cargo básico por 12 meses. Hasta el momento solo han hecho efectivo el mes en cero, el 20% de descuento ha brillado por su ausencia, hasta me aumentaron el valor a pagar. Están incurriendo en publicidad engañosa. (anexo constancia)

2. El día 8 de febrero, acudí a las instalaciones de Tigo en el centro comercial Portal del Prado de Barranquilla, con la finalidad de adquirir un celular Huawey, y me lleve la desagradable sorpresa de la mala atención, ingrese y no había nadie para atenderme, una chica de motorola le comenté que necesitaba, me dijo ya vengo y se quedó dialogando allá atrás y yo esperando. Por último, me dijeron que no tenían esa marca, sin embargo, tienen un stand con la publicidad del mismo. Que falta de respeto, y mal trato al cliente.

Sin embargo lo anterior, no hay constancia del envío de este mensaje por parte del actor, al correo pqr@tigo.com.co, pantallazo que demuestre él envió de la petición, en fecha 9 de febrero de 2023, ni tampoco del reenvío del mensaje según el actor en fecha 05 de abril, o respuesta por parte de la accionada donde se haya generado un radicado a su solicitud.

Ante lo anterior el fallo impugnado debe ser revocado.

En consecuencia, el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la república y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E

PRIMERO. – REVOCAR el fallo proferido por el Juzgado Primero (1°) de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Barranquilla, en fecha de 17 de mayo de 2023.

SEGUNDO.- Notifíquese a las Partes

TERCERO.- Désele a conocer el presente proveído al A – Quo.

CUARTO.- Ordenar, el envío del expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión..

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Firmado Por:
Javier Velasquez
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 004
Barranquilla - Atlantico

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: **b47a358f589e174517123515becf649ff27b96eb5f53f31064d45016560667c1**
Documento generado en 06/07/2023 03:50:12 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica