



**JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANQUILLA. Diciembre dieciséis, (16) de dos mil veintiuno (2021).**

**Juez : Dilma Estela Chedraui Rangel**

**Expediente No. 08- 001- 40- 53- 007- 2021- 00799-00**

**ACCION : ACCION DE TUTELA**  
**ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO**  
**ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A**

### **ASUNTO**

Procede este despacho a resolver la presente acción de tutela de la referencia, instaurada por el ciudadano **CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO** contra **CLARO COMCEL S.A** por la presunta vulneración de su derecho fundamental a la petición.

### **HECHOS**

Manifiesta el accionante, que el 19 de octubre de 2021, presento ante la entidad accionadas, derecho de petición.

Que presentó denuncia penal ante la fiscalía contra la entidad accionada.

Que a la fecha la entidad no ha dado respuesta a la petición elevada.

### **PRETENSIONES.**

Que por todo lo anterior, el parte actora solicita al despacho el amparo de su derecho fundamental a la petición, ordenándosele a la entidad accionada **CLARO COMCEL S.A**, elimine la presunta deuda que tiene en su contra.

### **ACTUACION PROCESAL**

La acción de tutela fue admitida mediante proveído del 13 de diciembre hogañ, ordenándose al representante legales de **CLARO COMCEL S.A**, para que dentro del término máximo de un (1) día, informen por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante, en su demanda de tutela, entregándosele copia de esta al momento de la notificación de este auto.

#### **-. Contestación accionada CLARO SOLUCIONES MOVILES – COMCEL S.A**

Se dispuso de la recepción de la contestación de tutela por parte de la entidad, el día 16 de diciembre de 2021, donde indican que efectivamente el usuario adquirió los servicios móviles identificados bajo los números de obligación 9876500001276410.

Que mediante comunicación bajo consecutivo RVA 1000-4798956 se dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el accionante, la cual fue recibida por este el día 9 de diciembre de 2021.

De la misma manera se dispuso a ampliar la respuesta en fecha 16 de diciembre de 2021, con relación a la presentación de la tutela.



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

Que por todo lo anterior, solicitan estimar las actuaciones realizadas por la entidad y en su defecto negar la tutela de la referencia.

### CONSIDERACIONES.

#### - Competencia.

Este Juzgado es competente para tramitar y decidir la presente acción de tutela, promovida por el ciudadano **CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO**, por la presunta violación de los derechos fundamentales esgrimidos al inicio del presente escrito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y el artículo 1° del naciente Decreto 333 de 2021, que modificó el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015 que le asigna a estos despachos de carácter municipal el conocimiento de las acciones de tutela que se interpongan contra entidades particulares, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

#### El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:

*“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.” [13]*

Cabe resaltar que otros de los componentes del núcleo esencial del derecho de petición, consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

De la amplia jurisprudencia sentada por la Corte Constitucional sobre el alcance interpretativo del núcleo esencial del derecho de petición se puede resaltar lo siguiente:



**RAD. No. : 2021-00799**  
**ACCION : ACCION DE TUTELA**  
**ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO**  
**ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A**  
**PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION**

“-La protección del derecho de petición puede ser reclamada por vía de tutela para lo cual es necesaria la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del reconocimiento fundamental o no resuelvan oportunamente la solicitado. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- No se entiende conculcado dicho reconocimiento cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)”.

“- El legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni siquiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo negativo. (Corte Constitucional. Sentencia T-426 del 24 de junio de 1.992 y T-481 de 1.992)”.

“- El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último. (Corte Constitucional. Sentencia T.464 del 16 de julio de 1.992.)”.

“- La contestación del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna, pues las evasivas o simplemente formales, aún producidas en tiempo, no satisfacen dicho reconocimiento fundamental. La respuesta del derecho de petición para que sea oportuna tiene que comprender el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario. (Corte Constitucional. Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1.994; T-296 del 17 de 1.997; y T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- La obligación de pronta resolución se extiende hasta enterar al peticionario de lo resuelto. (Corte Constitucional. Sentencia T-304 del 20 de junio de 1.997)”.

“- Aun cuando el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a los particulares no se encuentra regulado por el legislador, la acción de tutela procede respecto de aquellos que actúan como autoridad, prestan un servicio público, o mantienen o mantuvieron una relación laboral con el peticionario siempre y cuando su solicitud se circunscriba o tenga que ver con ella. (Corte Constitucional. Sentencia T-507 del 5 de noviembre de 1.993 y T-374 del 22 de julio de 1.998)”.

## **CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER.**

Partiendo del análisis de los fundamentos fácticos del amparo, se considera como problema jurídico a resolver:

¿Vulneran las entidades accionada los derechos cuya protección invoca parte actora, al no darle respuesta clara y de fondo a la petición recibida de fecha 19 de octubre de 2021, o por el contrario le asiste razón a la entidad accionada cuando afirman que no ha vulnerado derecho fundamental alguno, pues dio respuesta de fondo sobre lo pedido por el actor, así como dicha respuesta fue enviada a la dirección dispuesta por el accionante para notificación de esta?



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

### TESIS DEL JUZGADO

Se resolverá negando la acción de tutela pues se observa que efectivamente se dio respuesta por parte de la entidad **CLARO COMCEL S.A** al derecho de petición presentado por el accionante y que dicha respuesta fue debidamente notificada a la actora, por lo que no se observa conculcado derecho fundamental alguno al accionante.

### ARGUMENTACIÓN

Radica la inconformidad del actor en el hecho que el 19 de octubre de 2021, presento petición ante la entidad accionada.

Que hasta la fecha de presentación de la tutela, las entidades no dan respuesta a las peticiones elevadas.

Pues bien, sea lo primero precisar, que como quiera que lo alegado por el accionante es el derecho de petición y que actualmente este derecho se encuentra regulado por la Ley 1755 de junio 30 de 2015, el Despacho estudiará el caso sometido a estudio bajo los efectos de dicha ley. Corresponde entonces a este despacho judicial determinar, **i)** si la parte accionada dio o no contestación al derecho de petición que manifiesta el accionante haber sido recibida por las accionadas el día octubre 19 de 2021, en caso afirmativo **ii)** si este se hizo dentro del término de ley (15 días) y **iii)** si dicha respuesta se ajusta a las exigencias antes anotadas establecidas por la Honorable Corte Constitucional para tener por satisfecho el derecho, sin que ello implique que la respuesta deba ser a favor del peticionario, sino que se resuelva claramente y oportunamente de fondo lo pedido.

Obran en el expediente las siguientes pruebas relevantes:

- Escrito de derecho de petición de fecha 14 de octubre de 2021.
- Pantallazo de la constancia envío del derecho de petición vía correo de mensajería especializado a orden de la entidad accionada.
- Respuesta de derecho de petición de fecha 9 de diciembre de 2021 y 16 de diciembre de 2021 por parte de la entidad accionada **COMCEL S.A.**
- Constancias remisiones de respuestas al derecho de petición por las entidades accionadas a orden del accionante vía correo electrónico [efraingomezcastillo@hotmail.com](mailto:efraingomezcastillo@hotmail.com)

Analizada la solicitud allegada con el escrito de tutela, se aprecia que se la parte actora solicita las siguientes petitorias:



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

#### PETICIONES

- Solicito señor gerente y/o quien haga sus veces, me **ELIMINEN ESA PRESUNTA DEUDA QUE JAMAS HE SOLICITADO NINGUN MOVIL** con la empresa **CLARO HOGAR**, ni verbal, ni por escrito y el cual estoy listo para ir a demostrarlo en cualquiera entidad administrativa y/o judicial, y esta empresa arbitraria está menoscabando mi dignidad y ya estoy preparado

una ACCION DE TUTELA y se está configurando el delito de ESTAFA y FALSEDAD PERSONAL, porque me esta perjudicado mi buen nombre, mi patrimonio económico y mis buenas relaciones con las entidad de las centrales de riesgo, causándome perjuicios como parte afectada .

- Solicito señor gerente y/o quien haga sus veces, se me restablezcan mis derechos constitucionales y legales

Agradezco y recibo notificación en el correo electrónico:  
[efraingomezcastillo@hotmail.com](mailto:efraingomezcastillo@hotmail.com)

Ahora bien, la accionada **COMCEL S.A**, allega junto con su respuesta a la presente acción de tutela, contestación de fecha 9 de diciembre de 2021, dirigido al actor por medio del correo electrónico [efraingomezcastillo@hotmail.com](mailto:efraingomezcastillo@hotmail.com), que consistió en lo siguiente:

#### Claro Colombia -- Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

2021/12/16 10:42  
Hoja 2/3

#### Contenido del Mensaje

**Respuesta PQR: 874542773 Con No. De Cuenta: 84993583 COMCEL**

Consecutivo No. RVA 10000- 4798956

Señor(a)  
CLAUDIO AHUMADA AREVALO  
[efraingomezcastillo@hotmail.com](mailto:efraingomezcastillo@hotmail.com)  
Sabanalarga - Atlántico

Asunto: Respuesta PQR. 874542773 con No. de Cuenta : 84993583

Respetado (a) Cliente:

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitimos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a los servicios que ofrece Claro.

En respuesta a su comunicación recibida el día 19 de noviembre de 2021 en la que manifiesta no reconocer la suscripción del Contrato Único de Servicios de Compra Venta de Equipos de Tecnología, con referencia No. 9876500001276410, al respecto nos permitimos informarle que después de verificar y revisar la información contenida en el formato de negación de tecnología, se encontró evidencia de una posible suplantación de identidad en el proceso de suscripción de los servicios y/o equipos mencionados.

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que la cuenta con referencia No. 9876500001276410 se encuentran desactivadas y los saldos facturados sobre los servicios y/o equipos fueron ajustados en su totalidad.

Así mismo, hemos efectuado la eliminación en centrales de riesgo del crédito No. 9876500001276410 y suspendimos la gestión de cobro respectiva.



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

Para Los Servicios De Internet, Telefonía y Televisión. En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y red social [www.facebook.com/ClaroCol](https://www.facebook.com/ClaroCol), la línea gratuita de atención al usuario 018003200200 o mediante comunicación escrita.

Cordialmente,  
VIVIANA JIMENEZ VALENCIA  
Gerente Gestión PQRs  
CLARO

ESTE CORREO FUE ENVIADO POR EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE COMCEL,  
FAVOR NO RESPONDA A ESTA DIRECCIÓN, SU CORREO NO SERÁ ATENDIDO POR  
ESTE MEDIO.

Así mismo obra en el expediente que estando en curso la acción de tutela la accionada emitió contestación de fecha 16 de diciembre de 2021, señalando lo siguiente:



GRC 2021

Bogotá, 16 de diciembre de 2021

SEÑOR  
CLAUDIO MA AHUMADA AREVALO  
Calle 11 N° 12-26 barrio VILLA CARMEN  
[efraingomezcastillo@hotmail.com](mailto:efraingomezcastillo@hotmail.com)  
SABANALARGA / ATLÁNTICO

Asunto: ACCION DE TUTELA – 2021-00799

Respetado señor:

Haciendo referencia en la acción de tutela del día 14 de diciembre de 2021 remitido por el JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BARRANQUILLA de la ciudad BARRANQUILLA, en la cual se procede a dar respuesta al derecho de petición del 19 de octubre de 2021:

Nos permitimos dar respuesta a la petición elevada del 19 octubre de 2021, en el cual daremos respuesta a cada una de las peticiones:

#### PETICIONES

- Solicito señor gerente y/o quien haga sus veces, me **ELIMINEN ESA PRESUNTA DEUDA QUE JAMAS HE SOLICITADO NINGUN MOVIL** con la empresa **CLARO HOGAR**, ni verbal, ni por escrito y el cual estoy listo para ir a demostrarlo en cualquiera entidad administrativa y/o judicial, y esta empresa arbitraria está menoscabando mi dignidad y ya estoy preparado

una **ACCION DE TUTELA** y se está configurando el delito de **ESTAFA** y **FALSEDAD PERSONAL**, porque me esta perjudicado mi buen nombre, mi patrimonio económico y mis buenas relaciones con las entidad de las

centrales de riesgo, causándome perjuicios como parte afectada .

Nos permitimos indicar que al quedar desactivada la obligación, se procede con la anulación de todos los datos suministrados durante la suscripción de los contratos respectivos, así como los trámites registrados durante la



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION



permanencia de las líneas con servicio activo; por lo cual, aclaramos que toda información de titularidad correspondiente a las líneas en mención, quedan automáticamente desvirtuados, una vez tramitada la desactivación.

Por lo anterior, la obligación 9876500001276410 se encuentra cancelada y sin saldos pendientes, adicionalmente no presenta reportes negativos ante central de riesgo.

Por otra parte, se procede con ajuste por valor de \$1.389.201,88 de la cuota inicial del equipo bajo la cuenta 84993583.

- Solicito señor gerente y/o quien haga sus veces, se me restablezcan mis derechos constitucionales y legales

Indicamos que Comcel como entidad comercial también puede ser objeto de fraude por parte de terceras personas que adquieran productos bajo falsas identidades.

Presentamos nuestras más sinceras excusas por los inconvenientes ocasionados debido a la situación expuesta en su comunicación y agradecemos sus comentarios, los cuales nos ayudan a impartir medidas de mejoramiento con el fin de evitar que estas situaciones se repitan, esperando atenderle siempre con la calidad y excelencia que usted se merece.

Agradecemos nos haya brindado la oportunidad de dar respuesta a su petición y reiteramos nuestro compromiso de satisfacer sus expectativas

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Gerente de Reclamaciones del Cliente

La accionada manifiesta que de esta forma se demuestra que la presente acción de tutela carece de objeto por hecho superado, y que el **COMCEL S.A** no está incurriendo en ninguna conducta que viole o amenace los derechos fundamentales del accionante.

Como quiera que hasta la fecha no existe pronunciamiento por parte de la accionante que controvierta lo expresado por la entidad accionada, respecto a la documentación remitida, es claro que el hecho que causa la amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, el amparo tutelar pierde su razón de ser y, en este sentido, la decisión que pueda llegar a adoptar el juez de tutela con respecto al caso concreto resultaría, a todas luces, inocua y contraria al objetivo previsto en la Constitución y en las normas reglamentarias, para este tipo de acción.

Por lo que encuentra el despacho consumado, por cuanto esta cumplió en dar respuesta de fondo a la petición elevada.

El artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 expresa que “Si estando en curso la tutela, se dictare resolución administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.

Tratando el tema del hecho superado la Corte Constitucional en sentencia T – 358 de 2014 señaló:

*“Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita,*



RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

*administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.*

*No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción”*

Con referencia a lo antes dicho la corte en la Sentencia T-150 - 2019 indica:

*“... La acción de tutela tiene como finalidad la protección de los derechos fundamentales que están siendo amenazados o vulnerados por entidades públicas o privadas. No obstante, la Corte ha reconocido que, mientras se da trámite al amparo, pueden surgir algunas circunstancias que lleven al juzgador a concluir que la amenaza o vulneración que motivó la presentación de la acción de tutela ha desaparecido.*

*En este supuesto, cualquier orden que el juez de tutela pueda dar respecto del caso se vuelve inocua y no surtirá efecto debido a que no existe ninguna amenaza o perjuicio a evitar, situación que desvirtúa el objeto esencial para el que la acción de tutela fue creada. Por ello, en esos casos, “el amparo constitucional pierde toda razón de ser como mecanismo apropiado y expedito de protección judicial, pues la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción...”*

Entonces, desprendiéndose de la respuesta anexada al expediente, que lo solicitado como pretensión final en la presente acción de tutela como lo es la respuesta a la petición presentada en octubre 22 de 2021, y que esta fue notificada debidamente al accionante, es dable aplicar el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991.

Cabe señalar que la respuesta puede ser positiva o negativa a los intereses del peticionario, pues lo que se verifica es que se emita respuesta independientemente de si es positiva o no a lo pedido. En caso de no estarse de acuerdo con lo contestado deberán ejercerse los recursos y acciones que concede la justicia ordinaria.

Dado lo anterior se negará la tutela incoada.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL ORAL DE BARRANQUILLA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,





RAD. No. : 2021-00799  
ACCION : ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE : CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO  
ACCIONADO : CLARO COMCEL S.A  
PROVIDENCIA: SENTENCIA 16/12/2021 NIEGA PETICION

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR**, la acción de tutela incoada por el ciudadano CLAUDIO MARTIN AHUMADA AREVALO contra CLARO COMCEL S.A, por hecho superado, conforme a los argumentos que preceden

**SEGUNDO: NOTIFIQUESE** este pronunciamiento a los extremos involucradas en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).

**TERCERO:** De no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión, al siguiente día de su ejecutoria. (artículo 31, ídem).

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**  
**DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL**  
**Juez**

**Firmado Por:**

**Dilma Chedraui Rangel  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 007  
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: **28c06dbb11876b1f265c6d6e9119c01bede512f42f7f2a7c9f5ae29e815ea3bc**  
Documento generado en 16/12/2021 05:41:13 PM

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