



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Bogotá D.C., 6 de marzo de 2024

ACCIÓN DE TUTELA N° 2024-10043 DE LEIDY LILIANA GARCÍA HERNÁNDEZ CONTRA PROMODESCUENTOS COLOMBIA S.A.S. ZOMAC.

SENTENCIA

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la acción de tutela promovida por Leidy Liliana García Hernández en contra de Promodescuentos Colombia S.A.S. Zomac por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

ANTECEDENTES

Hechos

Indicó que radicó una petición ante la encartada, a través del correo electrónico *departamento.cobranza@promodescuentoszomac.com.co*, en virtud de la cual solicitó información respecto del medio por el cual accedieron a su información personal y laboral y además le aportaran la autorización correspondiente.

Precisó que también solicitó copia de los documentos que acreditaban la obligación a través de un pagaré, solicitud de crédito o sesión de derechos; sin embargo, desde la fecha del envío de la solicitud hasta la fecha de interposición de la acción, la encartada no emitió una respuesta de fondo dentro del término legal establecido.

Objeto

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicita ordenar a la encartada proporcionar una respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado.

TRÁMITE DE INSTANCIA

Una vez verificado el escrito de tutela y las documentales aportadas el Despacho dejó constancia que si bien la acción de tutela se instauró en contra de Abogados y Asociados Especialistas en Cobranza Jurídica, lo cierto es que no fue posible su establecer su identificación, razón por la cual a partir de las pruebas documentales se estableció que el accionado era la sociedad Promodescuentos Colombia S.A.S. Zomac.

Por ello, la presente acción fue admitida por auto del 21 de febrero de 2024, por lo que se ordenó librar comunicación a la accionada, con el fin de ponerle en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

Informe recibido

Promodescuentos Colombia S.A.S. Zomac indicó que si bien la dirección electrónica *departamento.cobranza@promodescuentoszomac.com.co* cuenta con la extensión de *promodescuentoszomac.com.co*, lo cierto es que el buzón no está habilitado desde hace seis meses, por lo que no es un canal virtual dispuesto por la entidad para la recepción de peticiones, solicitudes y reclamos, pues para el efecto se dispone del correo *notificaciones@promodescuentoszomac.com.co* el cual se encuentra registrado ante la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, que puede ser consultado por cualquier interesado y sin ningún costo en la página del RUES o en el sitio web de la sociedad.

Precisó que desconocía la finalidad de la tutelante de radicar una petición dirigida a una empresa diferente a la cual fue radicada, máxime cuando fue presentada en un buzón electrónico deshabilitado que no se encuentra publicado en ningún medio.



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Señaló que, a pesar de ello, atendió las peticiones de la actora a través del oficio del 22 de febrero de 2024, al cual se le adjuntó la documentación solicitada y además la notificó a la dirección electrónica de la accionante, esto es, leidygarcia.her1416@gmail.com.

CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), está última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: *i)* una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; *ii)* una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y *iii)* una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (Corte Constitucional Sentencia C-007 de 2017).

En punto a los términos para resolver las peticiones, la Ley 1755 de 2015, señaló que toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Sin embargo, estableció un término especial tratándose de peticiones sobre: *i)* documentos e información las cuales deben resolverse en 10 días; y *ii)* consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo cuya solución debe darse en 30 días.

Ello fue reiterado por la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 de 2014, en la que señaló:

El artículo 14 que se incorpora al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece los plazos en los cuales la autoridad deberá dar respuesta a las distintas modalidades de petición y señala como regla general un término de quince (15) días luego de su recepción, el cual puede ser modificado por una norma legal especial.

Adicionalmente, determina que están sometidos a plazos especiales, en atención al contenido de la petición, las solicitudes de documentos y de información que deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las solicitudes de consulta cuyo plazo máximo es de treinta (30) días.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición de «*el derecho a lo pedido*», que se emplea con el fin de destacar que «*el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.*» (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

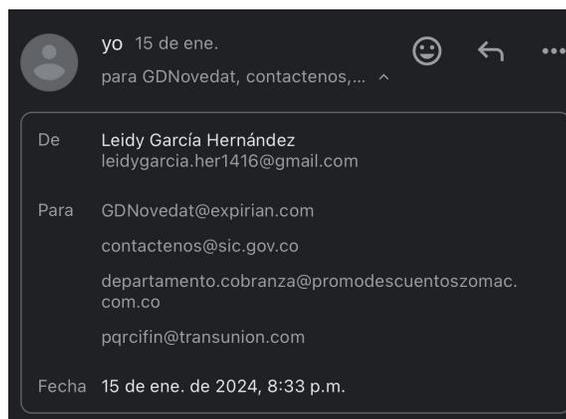
Caso concreto

En el presente asunto el Despacho deberá resolver si en aras de proteger el derecho fundamental de petición de la accionante, hay lugar a ordenar a la encartada dar respuesta de fondo, clara y congruente con lo solicitado.

Como fundamento de sus pretensiones allegó escrito de petición que data del 15 de enero de 2024 en virtud del cual solicitó:

- *Informar el medio por el cual accedieron a mi información personal y laboral, aportar autorización si esta existe.*
- *Allegar copia clara de los documentos que acreditan la obligación pagare, solicitud de crédito, cesión de derechos si este fue el medio por el cual su compañía adquirió la obligación.*
- *Cesar las gestiones de cobro a terceros no autorizados, fijados los medios de contacto autorizados por mi conforme el art 2 de la ley 2300.*

Así mismo, allegó la constancia de radicación de la petición de la siguiente forma:



Finalmente, allegó la constancia del cobro pre jurídico realizado por la encartada el 16 de enero de 2024 en virtud del cual le exigen el cumplimiento de la obligación No. 5304960 un total de \$1.750.000.

Frente a ello la encartada indicó que si bien la dirección electrónica departamento.cobranza@promodescuentoszomac.com.co cuenta con la extensión promodescuentoszomac.com.co, lo cierto es que no es un canal virtual dispuesto por la sociedad para la recepción de peticiones, solicitudes y reclamos, pues para el efecto se dispone del correo notificaciones@promodescuentoszomac.com.co, el cual se encuentra registrado ante la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío y que puede ser consultado por cualquier interesado sin costo alguno en las páginas RUES o en el sitio web <https://promodescuentoszomac.com.co/>.

No obstante, indicó que emitió una respuesta a la accionante el 22 de febrero del año en curso, en virtud de la cual adjuntó los documentos solicitados por la actora y la notificó al correo electrónico leidygarcia.her1416@gmail.com.

Así las cosas, lo primero que advierte el Despacho es que en efecto le asiste razón a la encartada en indicar que la parte actora no radicó la petición al correo electrónico establecido para tal fin, pues hechas las verificaciones por parte del Despacho, se observa que, en el certificado de Existencia y Representación Legal de la encartada, figura como correo de notificaciones judiciales notificaciones@promodescuentoszomac.com.co, tal y como se evidencia:



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Dirección para notificación judicial : EL ZAGUAN DE LAS GUITARRAS VDA LA FLORIDA
Municipio : Salento, Quindío
Correo electrónico de notificación : notificaciones@promodescuentoszomac.com.co
Teléfono para notificación 1 : 7418200
Teléfono notificación 2 : 3168765231
Teléfono notificación 3 : 7418216

Así mismo, dicha información figura en la página web de la encartada, a la cual tienen acceso todas las personas a partir de la búsqueda de la sociedad en internet:



NUESTRA EMPRESA

¿Quiénes somos?

SERVICIOS

Aviso de privacidad

Puntos de recaudo

PQRS

SIC

CONTACTO

Dirección:

Vereda La Florida

Antiguo Zaguán de las Guitarras

Salento, Quindío

Línea de atención: +57 317 300 8007

Email:

notificaciones@promodescuentoszomac.com.co

Así las cosas, el Despacho no evidencia una vulneración al derecho fundamental de petición, como quiera que la accionante radicó la petición al correo electrónico departamento.cobranza@promodescuentoszomac.com.co, dirección que, si bien posee el dominio de la accionada, lo cierto es que es un correo deshabilitado por la sociedad y, en todo caso, la actora tampoco informó de dónde obtuvo ese correo electrónico y de las pruebas aportadas tampoco es posible su identificación.

En ese orden y por no considerarse vulnerado el derecho fundamental de petición, el Despacho negará la presente acción constitucional, por lo que así se resolverá.

Ahora, en gracia de discusión y si fuese el caso de realizar el estudio completo a la acción constitucional, el Despacho evidencia que el 22 de febrero de 2023 la encartada emitió una respuesta de fondo a la solicitud de la actora, la cual se pasa a estudiar de la siguiente forma, en contraposición con las peticiones de la accionante:

PETICIÓN	RESPUESTA
<i>Informar el medio por el cual accedieron a mi información personal y laboral, aportar autorización si esta existe.</i>	<i>De otra instancia se informa que la única información de carácter personal y laboral que registra en esta compañía es la consignada en el contrato de mutuo, para lo cual en él se encuentra la autorización para el tratamiento de datos suscrito por la peticionaria</i>
<i>Allegar copia clara de los documentos que acreditan la obligación pagare, solicitud de crédito, cesión de derechos si este fue el medio por el cual su compañía adquirió la obligación.</i>	<i>Para constancia de la obligación adquirida a nombre de la peticionaria nos permitimos adjuntar al presente escrito copia simple de contrato de mutuo y pagaré con instrucciones de diligenciamiento</i>
<i>Cesar las gestiones de cobro a terceros no autorizados, fijados los medios de contacto autorizados por mi conforme el art 2 de la ley 2300.</i>	<i>Finalmente, a su solicitud de cesar gestiones de cobro a terceros no autorizados y medios de contacto autorizados, se informa que la base de datos de esta compañía registra como tales el correo electrónico leidygarcia.her1416@gmail.com; celular 3138582537 y dirección física calle 1 #8-26 El Progreso en la ciudad de Paratebuena, Meta. Medios de contacto que han sido los únicos utilizados por esta entidad dentro de la jornada establecida por la Ley 2300/23 art. 3. En caso de ser otros los medios de contacto es deber del usuario actualizar la información.</i>



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Del mismo modo, se observa que dicha respuesta fue notificada al correo informado por la actora en el escrito de petición, tal y como se evidencia:

NOTIFICACION RESPUESTA A PETICIÓN - LEIDY LILIANA GARCIA

notificaciones@promodescuentoszomac.com.co
<notificaciones@promodescuentoszomac.com.co>
Jue 22/02/2024 12:30
Para: leidygarcia.her1416@gmail.com <leidygarcia.her1416@gmail.com>

2 archivos adjuntos (1 MB)
ANEXOS RESPUESTA PETICION.pdf, RESPUESTA PETICION LEIDY LILIANA GARCIA.pdf

Señor (a)

LEIDY LILIANA GARCIA HERNANDEZ

Email leidygarcia.her1416@gmail.com

Ref.: RESPUESTA A DERECHO DE PETICION

Respetado (a) señor (a) adjunto al presente encontrará el oficio de la respuesta emitida frente a la petición que fue trasladada a esta empresa junto con su respectivo anexo.

En ese orden, hay lugar a considerar que la encartada emitió una respuesta clara, completa y de fondo a las solicitudes de la accionante; sin embargo, y a efecto de garantizar que la parte actora tenga total conocimiento dicha respuesta, el Despacho pondrá a disposición de la actora el informe allegado por la pasiva que obra en el archivo *05ContestacionPromoDescuentos* del expediente de tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **Leidy Liliana García Hernández** identificada con c.c. 1.071.891.098 contra la sociedad **Promodescuentos Colombia S.A.S. Zomac** conforme a lo expuesto.

SEGUNDO: PONER EN CONOCIMIENTO de **Leidy Liliana García Hernández** la respuesta allegada por la encartada que obra en el archivo *05ContestacionPromoDescuentos* del expediente de tutela.

TERCERO: NOTIFICAR a las partes por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO: PUBLICAR esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

QUINTO: REMITIR el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación. De ser excluida de revisión, **ARCHÍVESE** el expediente, previas las desanotaciones de rigor.

Notifíquese y Cúmplase,

La Juez,

LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR



Rama Judicial
Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales
Republica de Colombia

Firmado Por:
Lorena Alexandra Bayona Corredor
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 3
Bogotá, D.C. - Bogotá 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: **5c65e5e79a0c36eaf4375e6c58fc9c4cdf7f60fcfac2e5d5c7b645dcdadee2d9c**
Documento generado en 06/03/2024 10:23:53 AM

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