Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.
Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Asunto: Acción de tutela No. 2021-0171
Sentencia Primera Instancia

Fecha: 11 de mayo de 2021

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991, se emite sentencia de primer grado en la actuación de la referencia.

1.- Identificación del solicitante: (Art. 29 Núm. 1 D. 2591/91):

Edith Cardich Garavito, identificada con C.C. No. 52.171.814, quien actúa en nombre propio.

2.- Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración: (Art. 29 Núm. 2 D. 2591/91):

La actuación es dirigida por la tutelante contra Supermercados Metro Cencosud, María Isabel Castillo, Superintendencia de Industria y Comercio, Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Inspección 7B Distrital de Policía de la Localidad de Bosa, Personería de Bogotá, María Yazmin Ovalle González, Procuraduría General de la Nación y Comisión Legal de Derechos Humanos y Audiencias del Congreso de la Republica.

Se vinculó a la Agrupación de Vivienda Emmental y a la Fiscalía General de la Nación.

3.- Determinación del derecho tutelado: (Art. 29 Núm. 3 D. 2591/91):

La accionante indica que se trata del derecho fundamental de petición, a la intimidad, a la honra y al buen nombre.

4.- Síntesis de la demanda:

a) *Hechos:* Manifiesta la accionante que presentó derecho de petición ante Supermercados Metro Cencosud, con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio, la Personería de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación, Comisión Derechos Humanos y Audiencias Senado de la República. El cual fue radicado por correo electrónico el 17 de marzo de 2021.

Argumenta a su vez que en dicha petición manifestó que, el día 13 de marzo a las 11:00 a.m., estuvo en el almacén de Metro Cencosud exactamente el Supermercado Metro Bosa Atalayas reclamando el bono que dan del colegio a los estudiantes, cuando iba saliendo llevaba 2 panes largos tajados en una bolsa y un funcionario del almacén llamado Duván, la trató de ladrona y le daño su buen nombre. Ello en tanto le preguntó que lleva en la bolsa, pese a darle el tiquete no quedo conforme, sino que metió la mano en la bolsa, por lo que la accionante le dijo que solo hay 2 panes, a lo que le contestó que sino le gustaba pues no volviera más.

Aduce que, esta conducta la ofendió y solicitó hablar con el gerente o encargado del almacén para identificar a ese funcionario de forma plena y que respondiera por las conductas cometidas. El gerente de turno del almacén le informó que debía dejar la queja por escrito ya que de lo contrario no podía hacer nada. De tal manera, en compañía del gerente se dirigió a servicio al cliente y para su sorpresa se encontró con su vecina María Isabel Castillo, quien vive en la misma agrupación de vivienda y con quien no tiene trato alguno. Por lo cual al verla decidió no dejar el escrito, en tanto esa señora no le ofrecía ninguna confianza.

Señala que, su vecina al llegar a la agrupación de vivienda contó lo sucedido, se puso a bailar celebrando lo que había pasado en el almacén. Indica de igual manera que, nunca autorizó para que se divulgara información que hace parte de su intimidad personal, por lo cual la empleada de la empresa incurrió en delitos y en vulneración de derechos fundamentales. El día 15 de marzo de 2021, estuvo de forma personal nuevamente en el almacén de metro de Bosa las Atalaya preguntando por el gerente, cuando pidió hablar con la parte administrativa, finalmente llamaron a una señora de nombre Nini asistente de gerencia y le dijo que ella no le podía ayudar que mandara el escrito.

Por tales motivos solicitó le informaran si las conductas de esos funcionarios son individuales y es una política de la empresa. A su vez, peticionó que los funcionarios mencionados, que laboran para la empresa, sean identificados de forma plena nombres completos, apellidos, números de cedulas y lugar exacto dentro del almacén donde desempeñan sus funciones y cargo que desempeñan, le suministraran esta información de forma completa y detallada para proceder a instaurar las acciones legales. De igual manera, solicitó sean enviados a descargos y que tomen medidas disciplinarias contundentes,

adjunto pidió le remitan copia de todo lo actuado para que situaciones como las mencionadas no se repitan.

La Superintendencia de Industria y Comercio le remitió respuesta el 24 de marzo y 31 de marzo de 2021. Por su parte, Supermercados Metro Cencosud y la Procuraduría General de la Nación, dieron contestación el 25 de marzo de la misma anualidad. En tal sentido, argumenta la accionante que, agotó todo el procedimiento en la justicia ordinaria y no hay un solo medio de justicia que garantice y le proteja la vulneración de sus derechos fundamentales de esas arbitrariedades por parte de las entidades y personas mencionadas. Las entidades de vigilancia, control y Ministerio Publico dicen que no tienen competencia para conocer del caso, por lo que es el único medio la tutela.

Argumenta que, si la Superintendencia de Industria y Comercio no era competente debió trasladar la petición, por lo que vulnera su derecho fundamental. De Igual manera, la Comisión de Derechos Humanos y Audiencia del Congreso, quien no contestó la petición. Frente a Supermercados Metro Cencosud, manifiesta que no contestó de fondo, ni resolvió de forma adecuada.

Frente a la señora María Isabel Castillo manifestó que, abusando de su cargo, vino a la agrupación de vivienda donde habitan con el único fin de perjudicarla, causarle daños y perjuicios y ponerla en boca de todos los vecinos. Le conto a un grupo de vecinas que solo se dedican a estar pendiente de que hacen los vecinos, lo cual hizo de forma planeada y voluntaria con el único fin de perjudicarla.

Informó de tal manera que, tuvieron audiencia policiva por convivencia en la Inspección 7B Distrital de Policía de la Alcaldía Local de Bosa. Donde la señora Mary Yazmín Ovalle González del apartamento 326 de la agrupación de vivienda Emmental, asegura que “hace unos días tuvieron un problema con un guarda de metro y se metieron con una amiga a decir calumnias y falsedades y decir que ella era una pandillera estamos esperando el PQR y que la señora haga el procedimiento para establecer una denuncia, cuando se refiere a la amiga es la señora María Isabel Castillo del apartamento 338 agrupación de vivienda emmental apartamentos”. De lo que alega, incurrió en varios delitos penales que en su momento se denunciaran por fiscalía. Sin embargo, alega se vulneró sus derechos a la intimidad, al buen nombre y la honra.

b) *Petición:* Tutelar los derechos fundamentales de petición, a la intimidad, a la honra y al buen nombre, los cuales vienen siendo vulnerados por Supermercados Metro Cencosud, Superintendencia de Industria y Comercio, María Isabel Castillo, Mary Yazmín Ovalle González, Comisión Derechos Humanos y Audiencias Senado de la República y demás entidades mencionadas.

De tal manera, se ordene corregir las conductas arbitrarias que vulneran los derechos fundamentales, así como prevenirlas para que no se repitan. A su vez, ordenar a la Inspectora 7B Distrital de Policía de la Alcaldía Local de Bosa, se remita al expediente de tutela la grabación de la audiencia para que haga parte de este.

5- Informes: (Art. 19 D.2591/91)

a) Fiscalía General de la Nación

Informó que al consultar en la fecha el sistema de información misional SPOA, no se halló ningún registro de noticia criminal al menos por los hechos narrados por la actora en el escrito tutelar.

b) Procuraduría General de la Nación

Manifestó que, dadas las pretensiones esbozadas en la acción de tutela y el marco de competencia de esta entidad, debe declararse la falta de legitimación en la causa de la Procuraduría General de la Nación, entidad que, valga aclarar, no ha adelantado actuación alguna en detrimento de los intereses de las accionantes.

Las pretensiones de la accionante van encaminadas a que, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y Supermercados Metro, se le contesten sus peticiones, e igualmente que se corrijan presuntas arbitrariedades que se han cometido en su caso, entre otros aspectos; situaciones estas que escapa a la órbita misional atribuida por el legislador.

Si bien es cierto que, la hoy accionantes en tutela presentó queja y/o solicitud de acompañamiento en la Procuraduría General de la Nación por los hechos que ahora plantean por vía de tutela, la cual se tramitó bajo el radicado No. E-2021-147294 de fecha 17 de marzo de 2021; según informe rendido por el funcionario a cargo de la Procuraduría Delegada para la

Vigilancia Preventiva de la Función Pública, el trámite impartido por esa dependencia fue entre otros que, mediante oficio de salida No. 1287 del 25 de marzo de 2021, la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública dio respuesta a la petición. La respuesta se envió al correo electrónico edithcardich@hotmail.com edithcardich@hotmail.com que corresponde al establecido por la peticionaria.

De igual forma, mediante oficio de salida No. 1286 del 25 de marzo de 2021, trasladó a la Superintendencia de Industria y Comercio. Así las cosas, Así las cosas, la entidad actuó y dio el trámite pertinente a la solicitud presentada por la parte actora, pero no tiene injerencia en las vulneraciones a los derechos que en sede de tutela se debaten, por lo que debe ser desvinculada del trámite constitucional.

c) Comisión de Derechos Humanos y Audiencias del Senado de la República

Señaló que, el día (7) de julio de 2020 se recibió en esta dependencia derecho de petición vía email, con radicado de ingreso CDH-CE-CV19-1002-2020, petición suscrita por los señores Edith Cardich Garavito y Henry Acuña, quienes solicitan entre otras cosas se les suministre copia en toda su integridad de forma clara y legible de los Decretos por los cuales fueron nombrados (Gustavo Eduardo González Carreño, Fernando Lopez Rodriguez, Rafael Jimenez, Jose Antonio Paez Fetecua, Ingrid Mayerly Vanegas Ayala). Frente a la petición mencionada en el anterior numeral, esa dependencia en uso de sus funciones legales determinadas en el artículo 57 de la ley 5ª de 1992 y en seguimiento al artículo 21 de la ley 1755 del 2015, remitió copia por competencia y oficio, a través del consecutivo de correspondencia saliente CDH-CS-1002-2020, a la Defensoría del Pueblo.

El día (20) de noviembre del 2020, se recibió en esa dependencia derecho de petición vía email, con radicado de ingreso CDH-CE-CV19-940-2020, por la señora Edith Cardich Garavito, quien actúa como agente oficioso de su señora madre María Florinda Garavito y de la misma manera en representación de su menor hija Angie Katerina Acuña, por la cual realiza petición para que se preste acompañamiento frente a la problemática surgida en el conjunto residencia agrupación de vivienda emmenthal con dirección calle 54 F sur No. 103-50 localidad de Bosa donde es propietaria del apto 131, pues según la peticionaria el señor residente Germán Patiño del apto 231 perturba la tranquilad y convivencia pacífica de su hogar en reiteradas ocasiones. Esta remitió copia por competencia y oficio, a través del consecutivo de correspondencia saliente CDH-CS-1585-2020, a la Alcaldía Local de Bosa, Policía Nacional y Secretaría de Ambiente.

El día (7) de diciembre de 2020 se recibió en esta dependencia derecho de petición vía email, con radicado de ingreso CDH-CE-CV19-1732-2020, suscrita por Edith Cardich Garavito y Henry Acuña Cordero, actuando en nombre y representación de la señora Maria Florinda Garavito López identificada con cedula n° 20.216.41, quienes solicitan entre otras cosas que se les informe el motivo por el que la señora María Florinda Garavito López no está recibiendo el beneficio del sistema Bogotá solidaria en casa. Frente a la petición, remitió copia por competencia y oficio, a través del consecutivo de correspondencia saliente CDH-CS-1732-2020, a Secretaría Distrital De Integración Social y Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá.

El 17 de marzo de 2021 se recibió en esa dependencia derecho de petición vía email, (motivo de esta tutela) suscrita por Edith Cardich Garavito, quien manifiesta entre otras cosas, sentirse ofendida por el señor Duván empleado del supermercado metro, quien la trato de ladrona y le daño su buen nombre. Frente a la petición indicada, se remitió copia por competencia y oficio, a través del consecutivo de correspondencia saliente CDH-CS-CV19-0326-2021, a la Personería de Bogotá.

El día 28 de abril de 2021, se recibió en esta dependencia vía email Auto Admisorio de Acción de Tutela No. 2021-0225 del Juzgado 23 Laboral de Bogotá, Accionante Edith Cardich Garavito, la cual fue tramitada por esa dependencia con el radicado de salida CDH-CS-CV19-0472-2021 del 29 de abril de 2021, donde solicita entre otras cosas " petición para que se preste acompañamiento frente a la problemática surgida en el conjunto residencia agrupación de vivienda emmenthal con dirección calle 54 F sur No. 103-50 localidad de Bosa donde es propietaria del apto 131, pues según la peticionaria el señor residente Germán Patiño del apto 231 perturba la tranquilad y convivencia pacífica de su hogar en reiteradas ocasiones.

De acuerdo con lo anterior, no existe ningún tipo de obligatoriedad por parte de esa dependencia para dar una solución directa y de fondo a las pretensiones solicitadas, teniendo en cuenta sus funciones estipuladas en el Reglamento del Congreso, artículo 57 de la Ley 5ª de 1992 y actuando como rama legislativa. dentro de sus funciones no son sujetos de esta acción de tutela.

d) Superintendencia de Industria y Comercio

Solicitó se desvincule a la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, por falta de legitimación por pasiva, fundada en que, de acuerdo con el *petitum* de la acción, se encuentra limitado al proceder de Supermercados Metro Cencosud.

Manifestó de igual forma que, después de revisar el sistema de trámites de la Entidad, se encontró que la señora EDITH CARDICH GARAVITO, identificada con cédula de ciudadanía 52.171.814, presentó reclamación por los mismos hechos y pretensiones de la acción de tutela en contra de la sociedad Supermercados Metro - Cencosud, con fecha del 26 de marzo de 2021. De la misma forma, se le aclaró a la hoy accionante mediante respuesta con radicado No. 21-132893-1, que no son competentes para responder su solicitud, ya que su competencia se encuentra plenamente definida en el Decreto 4886 de 2011, y teniendo en cuenta el contenido de su solicitud, la regulación por inconvenientes con el tema del servicio al cliente y el trato recibido por el personal de dicha empresa, no son competencia de las facultades otorgadas legalmente a esa Entidad, es decir, no se encuentran contempladas dentro del Estatuto de Protección al Consumidor, ya que hacen parte del ámbito de regulación de fuero interno de cada uno de los establecimientos de comercio y/o empresas, razón por la cual, le sugirieron, informar la mala atención recibida exponiendo su queja o razones que motivan su inconformidad de manera formal ante la empresa y/o superior jerárquico de quien le atendió, a fin de que estos ejerzan los controles correctivos e inicien los trámites a los que dé lugar dentro de su competencia.

Precisó las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, la inexistencia de violación a derechos fundamentales y la falta de legitimación en la causa por pasiva de parte de la SIC, solicitando por último su desvinculación.

e) Maria Isabel Castillo

Indicó que, el día 13 de marzo en las horas de la mañana, se encontraba en el puesto de atención al cliente, cuando llega el director de la tienda y se acerca a la supervisora para diligenciar el PQR, le pasó el PQR y le indicó como diligenciarlo. La señora Edith que para ese momento era una desconocida más, con una inconformidad más, le dice con voz alta “yo se leer”. Cuando un cliente se pone en esa actitud normalmente se retira y deja que su supervisor los siga atendiendo, luego se dirige hacia el otro modulo para terminar de atender al otro cliente desde entonces no vuelve a tener contacto con la señora Edith y sigue sus labores normales.

Cuando su jefe inmediata le indica que, si conoce a la señora, le indicó que no, pero le dicen que la señora si la conoce y que ella es una mentirosa, que manifiesta se siente acosada e insegura, que mando al chico de antena a que la atacara por ser ella y otro poco de cosas que solo quedaron verbales, lo que ella escribió en el PQR no tiene acceso. Hasta donde tiene entendido no dejo datos porque ella se encontraba allí, según la señora.

Se dio cuenta que era la señora vecina del apto. 131 que es una persona conflictiva, le dijo a su jefe esas palabras y pues ahí quedo la cosa. Cuando llego a su apto saludo a su vecina del lado y hablo con ella al respecto a lo sucedido, que la señora la estaba acusando de mentirosa y pandillera ya que el conflicto es con varias de sus vecinas conocidas y con las únicas que habla, pero en ningún momento dijo algo de lo que ella escribió o relato en el PQR, en ningún momento lo dijo enfrente de todo el mundo como indica la señora, fue dentro de un apto. Y no en el patio verbalmente. En el momento de la audiencia la señora Mary Ovalle, habla de cómo está metiendo otras personas en problemas por el simple hecho de ser conocidos de ella.

En conclusión, dice la accionante que fue atacada públicamente y puesta en escarnio público. Tuvieron la audiencia el día 15 de marzo, una vez terminado la audiencia la señora Edith se dirige a su lugar de trabajo pidiendo sus datos y un castigo para todos los que la atendieron. Le indican que proceso debe seguir para una respuesta más formal y es cuando coloca un derecho de petición diciendo que le había dicho todo lo sucedido a todo el mundo sin importar quién era según la señora Edith y en la tutela ella coloco que fue la señora Mary quien hablo de lo sucedido en tienda. Por lo que pude observar es que ella quiere que la sancionen y sus datos personales, los cuales no quiere que tenga. Después de lo sucedido cada vez que se la encuentra y si están a solas la señora Edith le dice “estúpida” pero como se encuentra con otras preocupaciones no le da pie para responderle ya que la coge de sorpresa, cuando hay mucha gente alrededor no dice nada.

f) Personería de Bogotá D.C.

Indica que, se puede establecer que en el presente caso no se vulneró el derecho de petición del accionante, porque se puede evidenciar que la Personería de Bogotá ha resuelto todos los derechos de petición que la accionante ha radicado en la entidad. Esto se demuestra en los documentos remitidos a través de correo electrónico de fecha 5 de mayo de 2021, por la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor; también se demuestra que las peticiones sí fueron respondidas.

Alegó a su vez, falta de legitimación en la causa por pasiva, en tanto de acuerdo con los hechos planteados por el accionante, se concluye que la legitimada frente a las pretensiones es Supermercados Metro Cencosud, pues corresponde a esa entidad dar contestación a las peticiones que presentan los ciudadanos.

g) Mary Yazmin Ovalle González

Aduce que, la accionante Edith Cardich Garavito falta a la verdad y además precede en acto de injuria, ya que lo expuesto por ella es completamente falso. La agraviada e injuriada ha sido ella y su hijo Gabriel Stith Forero Ovalle, el cual presenta una discapacidad, trastorno del espectro autista con compromiso cognitivo y comunicativo, moderado severo y trastorno del comportamiento. La accionante todo el tiempo lo ha subvalorado y discriminado, violando sus derechos constitucionales, Art. 5, 6, 13, 16, 18, 20, 28, además de las contempladas en el Código del Menor, Infancia y Adolescencia, la Ley 1618-2013, Ley 1997, Convenio-1344, y las sentencias T-257/18, C-401 del 2003, C-478 del 2003, C-174 de 2009, T-078-2005, C-293-2010, T-285 del 2012,

Manifiesta que, la señora Edith Cardich Garavito es una persona conflictiva y además de eso ella es la que realiza las infraccione y después se hace pasar por víctima, siendo ella la victimaria. Este caso con la señora Edith Cardich Garavito se viene presentando desde el año pasado donde ella la ofendió y agredió verbalmente, por ayudar a una amistad de un caso que lleva con él, ya que su amistad es una persona vulnerable, no sabe ni cuenta con el conocimiento adecuado para defenderse.

Ese día que empezaron todas las ofensas no solo fueron dirigidas hacia ella, sino que también hacia su hijo, siendo ella una persona discriminatoria y ofensiva con él, sin su hijo estar presente en el lugar y mucho menos haber tenido contacto alguno con ella. El día después de estos hechos, la señora Edith Cardich Garavito se dirigió a su apartamento con el cuadrante, donde dos agentes de policía realizaron una conciliación verbal y con el compromiso que todo quedaba ahí. Así quedo, pero la señora Edith Cardich Garavito faltó a dicho acuerdo y continuo con los insultos, además de eso grabándolos e incluyendo a terceras personas.

La señora Edith Cardich Garavito realizó citación para conciliar nuevamente en la Estación 7 De Policía de la localidad Bosa, donde se llegó a un acuerdo con todas las partes. No obstante, la accionante falto a dicho acuerdo.

Después llego una citación para una audiencia pública en la Inspección 7b del Distrito de Policía para el día 15 de marzo del presente año, a la cual asistió para poder dar solución a toda esta situación, ya que con las constantes citaciones se ha visto obligada a dejar a su hijo con su madre. Estas situaciones le han generado a su hijo crisis por no tenerla a su lado, le toco con urgencia solicitar una cita de psiquiatría y decirle a la doctora que había sido por el cambio de vivienda y no por la eventualidad que se está presentando. En esta cita debieron medicar a su hijo, pero no obtuvo mejoría y debieron cambiarle el medicamento, ahora en este momento que todo se encuentra en calma un poco él se encuentra estable y sin medicación.

Esto lo ocasiono el irrespeto de la señora Edith Cardich Garavito y su señor esposo, ya que ha sido notoria la persecución; en la audiencia se evidencio realmente como ellos son, tal así que la misma jueza solicito apoyo del cuadrante de la zona donde se realizó la audiencia, en esta audiencia no se pudo solucionar nada por faltar dos miembros de los citados, los cuales no pudieron asistir por motivos laborales y el poder entregado no se regía bajo los parámetros legales, la cual por este motivo se llevó a una segunda audiencia, donde todo los señalados estuvieron presentes y nos fue impuesta una sanción, la cual la señora Edith Cardich Garavito, su señor esposo, y ella apelaron, en su caso porque la agredida verbalmente y ofendida fui ella y su hijo.

En audiencia del día 15 de abril del presente año, todos menos la señora Edith Cardich Garavito y su esposo, quisieron conciliar, se fueron entregadas todas las pruebas y están a la espera de la siguiente audiencia. Deja constancia que, si se ha tratado de solucionar estos inconvenientes, pero por parte de la señora Edith Cardich Garavito y de su esposo son los que no han querido, donde constantemente entre burlas y ofensas dicen que van a llegar hasta las últimas instancias, ya que no se les da la razón, se sienten afectados y ofendidos sin lugar a esto.

Solicita se le acalle a la accionante y se le realice una sanción personal, con esto para que se pueda dar por terminada esta acción y persecución de la accionante.

h) Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá D.C. - Bogotá Distrito Capital – Inspección 7B Distrital de Policía de la Localidad de Bosa

Se opone a las pretensiones de la accionante, por cuanto no se generó vulneración alguna a los derechos alegados. De igual manera, argumentó que, con base en la queja suscrita por la señora Gliceria Edith Cardich Garavito, se inició la querella policiva 2020573490129321E contra el

señor Germán Patiño y Otros. El trámite del expediente se adelantó bajo el procedimiento establecido en el artículo 223 ley 1801 de 2016, por lo que el 15 marzo 2021 se celebró la primera audiencia pública, con continuación el 15 abril 2021, donde se tomó la decisión de declarar infractores del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana tanto a los quejosos como a los presuntos infractores.

Solicitó, desestimar la presente acción en contra de este despacho policivo, por no existir violación alguna a los principios consagrados en el artículo 29 Constitución Nacional, y por no existir fundamento alguno que sustente las peticiones de los accionantes en lo que a ese despacho administrativo se refiere.

Alegó a su vez, falta de legitimación en la causa por pasiva. Reitera que la Inspección 7B Distrital de Policía de la localidad de Bosa no tiene injerencia en los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela pues de acuerdo con lo antes citado, la accionante no ha presentado una petición ante la entidad que representa solicitando alguna forma de intervención en el conflicto que se suscitó por los malos tratos referenciados en el escrito de tutela y de los derechos que a juicio de la tutelante fueron vulnerados.

Por otro lado, si bien la accionante dentro de sus pretensiones solicita que el Juez Constitucional ordene a mi representada remitir la grabación de audiencia en audio y video del 15 de marzo de 2021, para que haga parte del expediente y como prueba contundente y sumaria, aquella tiene conocimiento que dicha grabación no reposa en el expediente del proceso, toda vez, que fue informada previo inicio de la diligencia que el despacho no contaba con la infraestructura adecuada para tomar grabación por audio y video de la misma. Así las cosas, la diligencia se llevó a cabo y el acta fue firmada por quienes intervinieron en ella. Adicionalmente, verificado el sistema ORFEO, se ha constatado que la tutelante no ha presentado derecho de petición alguno relacionado con los hechos de la presente acción Constitucional.

i) Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Precisó lo referente a la organización del Distrito Capital, inexistencia de vulneración del derecho alegado por la accionante, falta de legitimación en la causa por pasiva en tanto no tiene la competencia para definir de fondo la solicitud relacionada con la queja reclamada por la

señora Cardich Garavito, relacionada con la atención al cliente que recibió en el supermercado Metro Cencosud de Bosa. Razones por las que solicita su desvinculación.

j) Cencosud Colombia S.A.

Se pronunció indicando que, la Señora Edith Cardich Garavito, presentó derecho de petición a Cencosud Colombia S.A., por lo que procedió a emitir una respuesta el pasado veintitrés (23) de marzo de dos mil veintiuno (2021), a la petición presentada por el Accionante; tal y como se encuentra probado en el expediente, en las pruebas documental allegadas por la Accionante. Por lo expuesto, se evidencia que no ha vulnerado el derecho fundamental de petición del Accionante y solicita desestimar las pretensiones de la Señora Edith Cardich Garavito.

6.- Pruebas:

Las documentales existentes en el proceso.

7.- Problema jurídico:

¿Existe vulneración de los derechos fundamentales de la tutelante por cuenta de las convocadas?

8.- Consideraciones probatorias y jurídicas:

a.- Fundamentos de derecho: Manifestó la Corte Constitucional sobre Los derechos fundamentales a la honra, al buen nombre y a la intimidad en la sentencia T - 022 de 2017:

*".. **Los derechos fundamentales a la honra, al buen nombre y a la intimidad en el ordenamiento constitucional. Reiteración de jurisprudencia***

4.1. El artículo 21 de la Constitución Política consagra la garantía del derecho a la honra, el cual es inviolable, según el mandato contenido en inciso cuarto del artículo 42 siguiente. En consonancia con lo anterior, el artículo 2º superior dispone que es deber del Estado, entre otros, proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades.

4.2. Desde sus primeros pronunciamientos, esta Corporación se ha referido al derecho a la honra como "la estimación o deferencia con la que cada persona debe ser tenida por los demás miembros de la colectividad que le conocen y le tratan, en razón a su dignidad humana. Es por consiguiente, un derecho que debe ser protegido con el fin de no menoscabar el valor intrínseco de los individuos frente a la sociedad y frente a sí mismos, y garantizar la adecuada consideración y valoración de las personas dentro de la colectividad"[10]. En correspondencia con su alcance, la vulneración del

derecho a la honra se produce cuando se expresan conceptos u opiniones que generan un daño moral tangible al sujeto afectado[11].

4.3. Bajo ese entendido, la Corte ha explicado que el derecho a la honra guarda una conexión material, en razón de su interdependencia, con la garantía prevista en el inciso primero del artículo 15 de la Carta, norma que establece el derecho de todas las personas a su intimidad personal y familiar, y a su buen nombre, imponiéndose al Estado el deber correlativo de respetar y hacer respetar estos derechos[12].

Sobre esa base, la jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al buen nombre como "la reputación, o el concepto que de una persona tienen los demás y que se configura como derecho frente al detrimento que pueda sufrir como producto de expresiones ofensivas o injuriosas o informaciones falsas o tendenciosas"[13]. En ese sentido, constituye "uno de los más valiosos elementos del patrimonio moral y social, y un factor intrínseco de la dignidad humana que a cada persona debe ser reconocida tanto por el Estado, como por la sociedad"[14].

Por tal razón, ha sido enfática en señalar que "el derecho al buen nombre, como expresión de la reputación o la fama que tiene una persona, se lesiona por las informaciones falsas o erróneas que se difundan sin fundamento y que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo"[15]. En otras palabras, ha puntualizado que "se atenta contra este derecho, cuando sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien sea de forma directa o personal, o a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que por lo tanto, tienden a socavar el prestigio o la confianza de los que disfruta del entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen"[16].

4.4. En ese orden de ideas, si bien es cierto el derecho a la honra y al buen nombre tienen una condición necesariamente externa, pues se predica de la relación entre el sujeto y los demás miembros de la sociedad, se diferencian en que, mientras el primero responde a la apreciación que se tiene de la persona a partir de su propia personalidad y comportamientos privados directamente ligados a ella, el segundo se refiere a la apreciación que se tiene del sujeto por asuntos relacionales ligados a la conducta que observa en su desempeño dentro de la sociedad.[17]

4.5. Ahora bien, es menester resaltar que, según lo ha advertido esta Corporación, difícilmente pueden considerarse lesionados los derechos fundamentales a la honra y al buen nombre cuando es la persona directamente quien le ha impuesto el desvalor a sus conductas y ha perjudicado su propia imagen ante la colectividad. Puntualmente, ha precisado que "no se viola el derecho al buen nombre y a la honra, si es la misma persona la que con sus acciones lo está pisoteando y por consiguiente perdiendo el prestigio que hubiera conservado si hubiera advertido un severo cumplimiento de sus deberes respecto del prójimo y respecto de sí mismo"[18].

En consecuencia, "quien incumple sus obligaciones y persiste en el incumplimiento, se encarga él mismo de ocasionar la pérdida de la aceptación de la que gozaba en sociedad y no puede, por tanto, aspirar a que se lo reconozca públicamente como persona digna de crédito"[19].

4.6. Del mismo modo, también la jurisprudencia de esta Corporación ha distinguido entre el derecho al buen nombre y el derecho a la intimidad, entendido este último como "[la] esfera de protección del ámbito privado del individuo y de su familia, la cual se traduce en una abstención de conocimiento e injerencia en aquella órbita reservada que le corresponde a la persona y que escapa al conocimiento público y, por tanto, no debe ser materia de información suministrada a terceros ni de intervención o análisis de grupos ajenos, ni de divulgaciones o publicaciones"[20]. Conforme con ello, mientras el derecho al buen nombre –como ya se indicó– se vulnera como consecuencia de la divulgación de información falsa e inexacta que distorsiona el concepto público que se tiene de una persona afectado su reputación, el derecho a la intimidad se desconoce, además, cuando la información, no obstante ser veraz, exacta e imparcial, traspasa la espera reservada y privada del sujeto sin que medie su autorización previa.

4.7. Así las cosas, la afectación de los derechos a la honra, al buen nombre y a la intimidad se deriva, bien de la divulgación de datos personales que están vinculados a la intimidad de las personas y, por lo mismo, no están llamados a ser conocidos por terceros, o por la difusión de información falsa o

inexacta que menoscaban el patrimonio moral del individuo, conformado precisamente por la percepción que del mismo tienen los demás y el juicio correlativo de valor que realizan sobre su propia conducta. Dado su carácter de derechos fundamentales constitucionalmente protegidos, cuentan con la acción de tutela como mecanismo de protección, al tiempo que resulta imperativo para las autoridades proveer su defensa frente a los atentados arbitrarios de que sean objeto.

5. Las libertades de expresión e información, sus límites y la colisión con otros derechos fundamentales. Reiteración de jurisprudencia

5.1. La libertad de expresión. Generalidades

5.1.1. La Constitución Política, en su artículo 20, dispone que "[s]e garantiza a toda persona [natural o jurídica] la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura". Esta norma constitucional consagra varios derechos y libertades fundamentales que, aunque diferenciables en cuanto a su objeto, contenido y ámbito de aplicación, comúnmente se agrupan bajo la categoría genérica de "libertad de expresión".

En efecto, la Corte ha explicado que "[s]e trata de un sistema de derechos y libertades fundamentales que, usualmente, se protegen en forma conjunta, y que cubren las diferentes etapas del proceso de expresión y comunicación del ser humano actual. Cada uno de estos elementos es autónomo, pero en casos particulares pueden interactuar de diversas formas, tanto entre sí como con otros derechos fundamentales. La categoría genérica de 'libertad de expresión' es, pues, tan amplia y compleja como lo es el ámbito de la comunicación, y los distintos elementos que la conforman responden a la especificidad de las facetas del proceso comunicativo en las sociedades contemporáneas"[21].

5.1.2. En ese orden de ideas, la jurisprudencia constitucional ha entendido que el citado artículo 20 superior, en su acepción genérica, incorpora la garantía de protección de: (i) la libertad de expresión en sentido estricto; (ii) la libertad de opinión, (iii) la libertad de información; (iv) la libertad de fundar medios masivos de comunicación; (v) la libertad de prensa con su consiguiente responsabilidad social; (vi) el derecho a la rectificación en condiciones de equidad y (vii) la prohibición de censura.

5.1.3. En el ámbito internacional, la libertad de expresión es un derecho protegido en distintos instrumentos internacionales y regionales en los que se consagra, expresamente, que dicha garantía incluye la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole sin consideración de fronteras. Dichos instrumentos son: la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 19)[22]; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (art. 19)[23]; la Convención Americana sobre Derechos Humanos (art. 13)[24] y el Convenio Europeo de Derechos Humanos (art. 10)[25], cuyas disposiciones sobre la materia resultan vinculantes para el Estado colombiano en virtud de lo dispuesto en los artículos 93 y 94 de la Carta Política.

5.1.4. Según se ha mencionado, la libertad de expresión resulta comprensiva de otras garantías fundamentales igualmente protegidas previstas en el artículo 20 de la Constitución Política. Es por esa razón que esta Corporación ha adoptado el concepto de libertad de expresión en sentido genérico y libertad de expresión en sentido estricto, con el fin de distinguir la libertad de expresión propiamente dicha, de los distintos contenidos que comprenden su acepción general.

Sobre esa base, la Corte ha explicado que la libertad de expresión en sentido genérico consiste en el "el derecho general a comunicar cualquier tipo de contenido a otras personas, e [incluye] no solo la libertad de expresión en sentido estricto, sino también las libertades de opinión, información y prensa [previstas en el artículo 20 de la Constitución]"[26]. Entre tanto, la libertad de expresión en sentido estricto se define como "el derecho de las personas a expresar y difundir libremente el propio pensamiento, opiniones e ideas, sin limitación, a través del medio y la forma escogidos por quien se expresa"[27]. Conlleva el derecho de su titular a no ser molestado por expresar su pensamiento, opiniones o ideas y cuenta, además, con una dimensión individual y una colectiva.

Lo anterior, significa que "[e]n su aspecto individual, [la libertad de expresión en sentido estricto] comprende no solamente el derecho formal a expresarse como tal sin interferencias arbitrarias, sino

el derecho a utilizar cualquier medio apropiado para difundir el propio pensamiento, no se agota por lo tanto en el reconocimiento del derecho a hablar o escribir, sino que va ligada al derecho a utilizar cualquier medio adecuado para difundir el pensamiento y hacerlo llegar al mayor número de destinatarios. Al ser la expresión y el medio de difusión de dicha expresión indivisible, las restricciones sobre las posibilidades de divulgación constituyen, igualmente, una limitación de la libertad de expresión. Igualmente esta libertad también abarca el derecho a escoger la forma y el tono que se prefieran para expresar las ideas, pensamientos, opiniones e informaciones propias. También cuenta con una dimensión colectiva, materializada en el derecho de todas las personas a recibir tales pensamientos, ideas y opiniones de parte de quien las expresa"[28].

5.1.5. Por último, la libertad de expresión en sentido estricto se diferencia de la libertad de información en que, mientras la primera se limita a la comunicación de ideas y opiniones, siendo estas personales y estrechamente vinculadas al derecho a la libertad de pensamiento; la libertad de información comprende la comunicación de informaciones, entendidas como datos que describen una situación con sustento empírico, no constituyendo una mera opinión. ***[29]*** *…"*

En relación con el derecho de petición, se tiene que el mismo está catalogado como fundamental de aplicación inmediata, según el artículo 85 de la Constitución Política y está definido en el artículo 23 ibídem como el que tiene toda persona a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Es así, que mediante precedente jurisprudencial, la Corte Constitucional ha fijado características especiales, que buscan la resolución y protección inmediata de este derecho fundamental, donde ha considerado que el núcleo esencial de este derecho reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; En este sentido, esa Corporación ha manifestado en varios pronunciamientos como la sentencia T- 377 de 2000 reiterada por la sentencia T- 161 de 2011, T-146 de 2012, y más recientemente la T-149 de 2013 y más recientemente en pronunciamiento en sentencia T- 139 de 2017 MP Gloria Stella Ortiz Delgado, que indicó:

"…19.- De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política "[t]oda 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."

La Corte ha señalado, en reiteradas oportunidades, que el derecho fundamental de petición es esencial para la consecución de los fines del Estado tales como el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, y la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.[34]

20. Asimismo, esta Corporación ha indicado que el derecho de petición se satisface cuando concurren los siguientes elementos que constituyen su núcleo esencial[35]: (i) 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; (ii) la prontitud y oportunidad de la respuesta, es decir, que se produzca dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible[36]; (iii) la emisión

de una respuesta clara, precisa y de fondo, que supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa y congruente, es decir sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados y (iv) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, al margen de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido[37]…"

b.- Caso concreto: Revisado el tramite tutelar, se advierte que la accionante depreca la protección de su derecho de petición frente a Supermercado Metro Cencosud, Superintendencia de Industria y Comercio, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación y la Comisión Legal de Derechos Humanos y Audiencias del Congreso de la República.

Fundamenta dicha solicitud en que, presentó petición ante Supermercado Metro Cencosud, con copia a las demás entidades. Sin que la Superintendencia de Industria y Comercio haya dado traslado al derecho de petición pese indicar no ser la competente para resolver, adjunto a que la Comisión de Derechos Humanos y Audiencia del Senado de la Republica no contestó.

En tal sentido, se debe indicar que conforme el informe entregado por las accionadas se acreditó que **la petición elevada ya fue contestada por cada una de las accionadas, respectivamente**, cumpliendo la respuesta entregada los requisitos de fondo, clara, oportuna y completa de acuerdo con lo peticionado, y al estar a su vez comunicada a la peticionaria, como se evidencia de la revisión del expediente y las pruebas adosadas por la tutelante.

Vale la pena poner de presente que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición pronunciándose de fondo sobre los requerimientos del solicitante, sin que la misma deba ser afirmativa o negativa, como quiera que, no es viable al juez constitucional, indicar o hacer manifestación alguna sobre el sentido de las decisiones que tome la entidad accionada, siendo lo fundamental sustentar dar resolución a las peticiones en sentido estricto.

Obsérvese que la Superintendencia de Industria y Comercio dio respuesta a la petición, sin ser procedente el traslado de la solicitud en tanto como lo afirma la actora, la petición fue elevada a Supermercado Metro Cencosud, con copia a esta. Corolario ya tenía conocimiento de la solicitud dicha sociedad. A su vez, en lo atinente a la Comisión de Derechos Humanos y Audiencia del Senado de la Republica, nótese que la misma informó ya haber dado respuesta a la tutelante y traslado a la Personería de Bogotá D.C., quien también ya dio respuesta a la peticionaria.

Conforme lo dicho, no se encuentra la vulneración al derecho de petición de la parte actora, sin que su insatisfacción con las respuestas otorgadas logre configurar el flagelo argüido, para ser procedente el amparo constitucional elevado.

Ahora bien, aduce a su vez la tutelante la vulneración a sus derechos a la intimidad, a la honra y al buen nombre. En tal sentido, ha de manifestarse sobre el derecho al buen nombre que, conforme ha precisado la jurisprudencia constitucional *se atenta contra este derecho, cuando sin justificación ni causa cierta y real, es decir, sin fundamento, se propagan entre el público -bien sea de forma directa o personal, o a través de los medios de comunicación de masas- informaciones falsas o erróneas que distorsionan el concepto público que se tiene del individuo y que por lo tanto, tienden a socavar el prestigio o la confianza de los que disfruta del entorno social en cuyo medio actúa, o cuando en cualquier forma se manipula la opinión general para desdibujar su imagen*[1]. En igual sentido, ha de advertirse que *la vulneración del derecho a la honra se produce cuando se expresan conceptos u opiniones que generan un daño moral tangible al sujeto afectado*[2].

Así las cosas, analizados los fundamentos facticos de la acción, no evidencia este Despacho la afectación a los derechos invocados, en tanto el hecho de haberse solicitado la revisión de los paquetes en el Supermercado Metro Cencosud, no atentan contra su buen nombre. De igual manera, no se indica calificativo alguno por parte de dicho establecimiento de comercio, ni de sus empleados. Ni siquiera frente a la señora María Isabel Castillo, quien niega los hechos de la acción, al señalar que no es verdad haya realizado manifestaciones en público frente a lo sucedido.

Por su parte, en lo que refiere a la señora María Yazmin Ovalle González, tampoco se encuentra haya vulnerado los derechos de la accionante, las manifestaciones que precisa la tutelante no advierten un daño moral tangible para que sea procedente la acción de tutela.

Adjunto a lo anterior, no se encuentra un estado de indefensión de la parte accionante, gozando a su vez, con las herramientas legales para hacer las respectivas denuncias o instaurar los procesos judiciales, como ella misma lo reconoce y manifiesta. Reitérese que *la acción de tutela procede contra particulares en alguna de las siguientes circunstancias: (i) cuando el particular presta un servicio público; (ii) cuando la conducta del particular afecta grave y*

[1] T – 022 de 2017.
[2] *Ibídem.*

directamente el interés colectivo y, (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular[3].

Así las cosas, es pertinente acotar que la accionante tampoco fundamentó, señaló o probó las acciones vulneradoras de sus derechos fundamentales por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y de la Inspección 7B Distrital de Policía de la Localidad de Bosa, señalando esta ultima frente a la pretensión de ordenar remitir copia del video de la diligencia realizada en dicha dependencia, que no contaba con ello, como ya le había sido precisado al iniciar la respectiva actuación.

Al respecto la jurisprudencia ha indicado que las afirmaciones de las partes que favorezcan sus intereses no tienen valor demostrativo, salvo que estén respaldadas por otro medio probatorio. Lo anterior resulta ajustado a lo señalado por la Corte Constitucional en lo referente a que, los actores no quedan exonerados en las acciones de tutela, de no probar los hechos fundamentos de éstas, tal como lo indicó en sentencias T-153 de 2011 y T-620 de 2017:

> *"No obstante, en virtud del principio de buena fe el actor no queda exonerado de probar los hechos, pues "en materia de tutela es deber del juez encontrar probados los hechos dentro de las orientaciones del decreto 2591 de 1991 en sus artículos 18 (restablecimiento inmediato si hay medio de prueba), 20 (presunción de veracidad si se piden informes y no son rendidos), 21 (información adicional que pida el juez), 22 ("El juez, tan pronto llegue al convencimiento respecto de la situación litigiosa, podrá proferir fallo, sin necesidad de practicar las pruebas solicitadas")[18]"*
>
> *"En efecto, la Corte ha sostenido que quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que funda su pretensión, porque quien conoce la manera como se presentaron los hechos y sus consecuencias, es quien padece el daño o la amenaza de afectación.*
>
> *Del mismo modo, esta Corporación ha establecido que el amparo es procedente cuando existe el hecho cierto, indiscutible y probado de la violación o amenaza del derecho fundamental alegado por quien la ejerce. Por consiguiente, el juez no puede conceder la protección solicitada simplemente con fundamento en las afirmaciones del demandante. Por consiguiente, si los hechos alegados no se prueban de modo claro y convincente, el juez debe negar la tutela, pues ésta no tiene justificación."*

Corolario no encuentra este Despacho acreditada la vulneración de los derechos fundamentales del accionante a efectos proceda la presente acción de tutela. A su vez, debe reiterarse respecto a la acción de tutela, que esta solo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice para evitar un perjuicio irremediable, o se acredite que los mecanismos ordinarios no son suficientemente idóneos para otorgar un amparo integral, o no

[3] T – 117 de 2018.

resulten expeditos para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable. Situaciones estas que no se encuentran probadas en el presente tramite.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela presentado por **EDITH CARDICH GARAVITO,** identificada con C.C. No. 52.171.814, quien actúa en nombre propio, contra **SUPERMERCADOS METRO CENCOSUD, MARÍA ISABEL CASTILLO, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, INSPECCIÓN 7B DISTRITAL DE POLICÍA DE LA LOCALIDAD DE BOSA, PERSONERÍA DE BOGOTÁ, MARÍA YAZMIN OVALLE GONZÁLEZ, PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN Y COMISIÓN LEGAL DE DERECHOS HUMANOS Y AUDIENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA**, por las razones expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para eventual revisión, en el evento que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE,

CESAR AUGUSTO BRAUSÍN ARÉVALO
JUEZ

PZT