



**JUZGADO SESENTA Y UNO CIVIL MUNICIPAL transformado  
transitoriamente por el Acuerdo PCSJA18-11127 de 2018 en JUZGADO  
CUARENTA Y TRES (43) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA  
MULTIPLE DE BOGOTÁ D.C.**

Carrera 10 N° 14 – 33 Piso 14  
Bogotá D.C. – Colombia

Asunto: Sentencia Acción de tutela  
Radicación: 11001 40 03 061 2021 00041 00  
Accionante: LUIS ALFONSO LAGOS LUIS  
Accionada: IVAN BOTERO GOMEZ S.A.- IBG

Bogotá D.C., cinco (05) de febrero de dos mil veintiuno (2021).

Procede el Despacho a proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia.

### **DERECHOS QUE SE CONSIDERAN VIOLADOS**

Considera el accionante que la sociedad acusada está vulnerando el derecho fundamental de petición.

### **COMPETENCIA**

Este despacho es competente para conocer de la presente acción de Tutela de acuerdo con los parámetros establecidos por el Dcto. 2591 de 1.991 en concordancia con el decreto 1382 de 2.000.

### **HECHOS**

El accionante sustentó las pretensiones en los siguientes:

1.- Manifestó, que el 05 de mayo de 2020, compró un televisor en la sociedad accionada, el cual no cumplía con las condiciones técnicas especificadas por el vendedor, por tal motivo mediante petición el 08 de mayo pasado, solicitó la verificación del producto.

2.- Informó, que el 25 de agosto del año anterior, la sociedad accionada, le respondió que realizaría la verificación del producto de

---

conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor sobre las reglas de garantías de los productos, modificándole las condiciones en que fue entregado, ya que con la primera petición se solicitó el cambio del producto. Agregó que el día 31 de agosto de la misma anualidad, atendiendo a la respuesta de la accionada le manifestó que aceptaría las condiciones para que fuera revisado dicho bien.

3.- Sostuvo que el día 2 de diciembre de 2020 la empresa CONSUMER ELECTRONICS encargada de hacer la reparación llegó a su casa, indicándole que efectivamente el Televisor no presentaba las condiciones que le había informado el vendedor y que no era el producto vendido por la sociedad accionada.

4.- Alegó que la demandada no le ha contestado de fondo el derecho de petición ya no ha recibido el bien como corresponde y lo requieren para el pago de un producto que no está en uso, perjudicándolo al realizar reporte negativo en las Centrales de Riesgo.

## PRETENSIONES

El acápite demandatorio se contrae a lo siguiente:

Se tutele el derecho fundamental invocado ordenándole a la Sociedad accionada de respuesta a la petición elevada.

## ACTUACIÓN PROCESAL

El 26 de enero de 2021, se admitió la acción de la referencia y se dispuso oficiar a la sociedad accionada para que se manifestara sobre todos y cada uno de los hechos que dieron origen a la presente acción y ejerciera el derecho de defensa que le asiste. Así mismo, se requirió al accionante para que aportara el soporte de envió de la petición que no le había sido contestada por la parte pasiva ante lo cual permaneció en silencio.

**Iván Botero Gomez S.A.**, a través del Representante Legal Martha Cecilia Domínguez Benítez, manifestó que en efecto tuvieron conocimiento de la petición presentada por el accionante, la cual fue atendida cabalmente en los términos establecidos en la Ley 1480 de 2011, esto es informándole que, ante la inconformidad presentada con el producto, el mismo debe ser revisado en un centro de servicio autorizado o en su defecto el cambio de producto por garantía. Respuesta que se

otorgó de manera clara, de fondo y congruente, cosa distinta que no se de agrado del accionante y no por ello se esta vulnerando la garantía constitucional y atendiendo que no puede pasarse por alto que la petición no implica una prerrogativa de acceder de manera positiva a lo pedido.

Informó, que es cierto que el señor Lagos, el día 30 de agosto de 2020, radicó nuevamente petición, a la cual se le brindo nuevamente respuesta, reiterándole la necesidad de que el comprador permita la revisión del producto adquirido. Lo que permite colegir que todas las peticiones elevadas han sido respondidas cabalmente, sin ser cierto que el electrodoméstico “debe ser reparado” sino que para determinar el estado del mismo debe ser revisado y así solicitar la efectividad de la garantía legal.

Sostuvo, que el accionante no se encuentra reportado ante las centrales de riesgo, contrario sensu, aporta como prueba un documento de reporte negativo correspondiente a otra sociedad comercial.

Finalmente, solicitó declarar improcedente la presente acción por ausencia o vulneración del derecho fundamental invocado.

## CONSIDERACIONES

### DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública y, en algunos casos, de particulares frente a los cuales se encuentre en condiciones de subordinación.

Al respecto, la Corte Constitucional ha indicado que:

*“Esta Corporación ha señalado reiteradamente, con fundamento en el artículo 86 Superior y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, 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*

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

*La última situación señalada, hace referencia al supuesto en el que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos.”<sup>1</sup>*

Así mismo, se ha establecido como requisito que procedibilidad, que esta sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En consecuencia, la acción de tutela es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

## DEL DERECHO DE PETICIÓN

Ahora bien, en lo que atañe al derecho vulnerado, señala el artículo 23 de la Carta Política que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general ó particular y de obtener pronta resolución”*; disposición que traduce los límites y alcance de tal derecho *“fundamental”*, ya que una vez formulada la petición, cualquiera que sea el motivo de la misma, bien sea particular o general, el ciudadano adquiere el derecho a obtener pronta resolución en los términos expresamente señalados por la ley.

En el mismo sentido la jurisprudencia constitucional ha dejado sentado que el derecho de petición posee dos perspectivas que materializan su protección, por un lado, la posibilidad o facultad de un sujeto para presentar peticiones bien a entidades públicas, ora, entidades privadas y, por otro lado, a obtener respuestas oportunas, claras y de fondo.

Este análisis de fondo, encuentra estrecha relación con el deber de orientación, en la medida que la contestación debe incluir un análisis de soporte y detallado de los *“supuestos fácticos y normativos”* que regulan la materia objeto de petición.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-117/18

Aunado a ello, en materia de vulneración del derecho de petición, es abundante la jurisprudencia que señala los parámetros que le permiten al Juez Constitucional determinar si una conducta cercena o pone en riesgo este derecho de carácter fundamental, al respecto, en sentencia T-646 de 2007, bajo la ponencia del Doctor Manuel José Cepeda Espinosa, señaló los criterios o requisitos que debe contener la respuesta que una entidad debe cumplir, a saber; *“(i) Ser oportuna; (ii) Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; (iii) Ser puesta en conocimiento del peticionario”* y a renglón seguido señaló *“[s]i no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”*. Criterios jurisprudenciales, que servirán de base al estudio del *sub judice*. (subrayas por el Despacho).

Según la doctrina expuesta en sentencia de fecha 17 de marzo de 2005 Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C, *“...El artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición y de su contenido emerge que éste encierra dos elementos de su esencia, así: Una pronta respuesta por parte de la autoridad y una decisión material, de fondo, sustantiva y en todo caso clara y precisa. Una respuesta tardía, así como una vaga, lesiona el núcleo esencial de éste derecho, al punto que no constituye solución al derecho de petición.*

*3. Por supuesto que la respuesta que la persona reclama no necesariamente debe ser positiva, pues lo que la Carta Política exige es una decisión oportuna, de fondo, clara y precisa, más no una respuesta favorable al solicitante, pues ello significaría nada menos que confundir el continente con el contenido*

La Corte Constitucional en múltiples providencias ha señalado que pueden presentarse situaciones en las cuales los supuestos de hecho que daban lugar a la eventual amenaza de violación o desconocimiento de derechos constitucionales fundamentales cesan, desaparecen o se superan, dejando de existir el objeto jurídico respecto del cual la autoridad judicial, en sede constitucional, debía adoptar una decisión.

Es importante diferenciar en qué momento se superaron las circunstancias que dieron fundamento a la presentación de una acción de tutela, pues dependiendo de ello pueden ser diferentes los efectos del fallo.

*Si tiene lugar (i) antes de iniciado el proceso de tutela o en el transcurso del mismo, no es posible exigir de los jueces de instancia actuación diferente a declarar la carencia actual de objeto y, por tanto, habrá de confirmarse el fallo; mientras que si se da (ii) cuando se encuentra en curso el trámite de revisión ante la Corte Constitucional, y de advertirse que se ha debido conceder el amparo invocado, se hace necesario revocar las sentencias de instancia y otorgar la protección solicitada, incluso así no se vaya a proferir orden alguna<sup>2</sup>.*

Esto significa que la acción de tutela pretende evitar la vulneración de derechos fundamentales y su eficacia está atada a la posibilidad de que el juez constitucional profiera órdenes que conduzcan a evitar la vulneración inminente o irreparable de los derechos fundamentales. Al desaparecer el hecho que presuntamente conculca los derechos de un ciudadano carece de sentido que el juez constitucional profiera órdenes que no conducen a la protección de los derechos de los ciudadanos. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo del juez constitucional.

### CASO EN CONCRETO

En el presente caso, el accionante pretende que la sociedad accionada, de respuesta de fondo a las peticiones elevadas los días 08 de mayo y 30 de agosto del año anterior, a través del link de PQR de la página web, mediante las cuales solicitó en síntesis el cambio del televisor de referencia IBG552NUHD200100117 que compro el día 5 de mayo de 2020 por cuanto no corresponde a las condiciones indicadas por el vendedor.

Frente al pedimento del actor la sociedad demandada indica que antes de la formulación de la tutela dio respuesta completa y congruente frente a pedido, razón por la cual no hay vulneración alguna al derecho de petición y por ende la acción invocada carece de objeto. Adicionalmente, manifiesta que la tutela no es procedente toda vez que el demandante cuenta con otra vía de defensa para lograr su protección ante la justicia ordinaria o administrativa mediante el ejercicio de la acción de protección al consumidor, escenario donde se podrá discutir la garantía de los productos que comercializa.

---

<sup>2</sup> Sentencia T-423 de 2017

Puesta en relación la petición con la respuesta dada por la demandada, se concluye que aquella, no fue contestada de fondo, clara, precisa y completa por lo siguiente:

Veamos que el accionante al recibir el televisor que compro en la sucursal de Tunja observo que el mismo no cumplia con las especificaciones ofrecidas por el vendedor, razon por la cual solicito el cambio del mismo. Sin embargo, en las respuestas de la accionada los días 18 de junio, 25 de agosto, 25 de septiembre y 18 de noviembre de 2020, le reitero al señor Lagos que para no era procedente el cambio o la devolución del dinero pues tratndose de la efectividad del la garantia del producto de que trata la Ley 1480 de 2011 era “menester” que el comprador (tutelante) permitiera “...la revisión del electrodoméstico por parte del centro de servicio autorizado con el fin de validar la falla manifestada.” Y finaliza “ Por lo anterior , nuevamente lo invitamos a permitir la reisión del aparato en aras de diagnosticar el estado de funcionamiento del televisor. “(anexo 2)

Ante tal requerimiento el tutelante permitio el 2 de diciembre de 2020 la revisión del televisor por parte de la Empresa Consumer Electronics, centro de servicio autorizado para efectuar la inspección de los electrodomésticos vendidos por Iván Botero Gomez S.A., mediante orden de servicio ALG21162, quien observo *“LE OFRECIERON UN ANDROID 8 Y CON PROCESADOR DE 8 NÚCLEOS” “Diagnóstico: No presenta falla, el cliente esperaba que el producto fuera Android y octacore. El producto es Linux 4 núcleos. Como nota adicional con el navegador no se puede ver películas, se meten ventanas emergentes”.* (anexo

Significa lo anterior, que si el actor cumplio con el requerimiento efectuado por la accionada al permitir que se revisara para determinar si el mismo correspondía o no a las condiciones ofrecidas por esta tal como se determino en el parrafo anterior, la demandada debía indicarle de manera cierta, clara y concreta, si luego de la revisión procedía el cambio por uno nuevo de “...similares características o especificaciones técnicas que no pueden ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.” (numeral 2 del art. 11 Estatuto del Consumidor) o la devolución del dinero pagado o si por el contrario mantenía su negativa. Obsérvese que es necesario un pronunciamiento final y definitivo por parte de la accionada con el fin de que se le de de la oportunidad al consumidor (tutelante) de ejercer dentro del termino legal la acción de protección al consumidor contenida en la Ley 1480 de 2011 ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Es que como bien lo reconoce

la misma la demandada (proveedor) debía agotarse el paso que le exigió en respuesta del 18 de noviembre de 2020 para poder ejercitar la efectividad de la garantía ante ella y en caso de que le sea adversa proceder conforme a la citada norma.

Al respecto el literal f del numeral 5 del art. 58 de la citada normatividad preceptua: “Si la respuesta es negativa , o si la atención, la reparación o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o a la Superintendencia.”

” Si dentro del termino señalado por la ley el productor o el proveedor no da resùesta, se tendra como un indio grave en su contra ...”

Entonces se evidencia que la sociedad accionada, vulnera el derecho fundamental de petición del accionante al omitir indicarle despues de efectuada la experticia por ella ordenada si va a proceder al cambio del televisor por uno nuevo de similares características que las ofrecidas por el vendedor, a la devolución del dinero pagado o si por el contrario mantenía su negativa, respuesta que ha venido siendo buscada por el demandante en las múltiples peticiones presentadas a través de los canales virtuales de la entidad, por lo que se concederan las pretensiones sin injerencia alguna acerca del sentido de la respuesta, toda vez que lo que es obligatorio para la accionada es responder sobre el tema objeto de la petición bajo los cauces legales máxime si se tiene en cuenta que la pretensión tiene inmersos aspectos económicos.

Al respecto, la jurisprudencia de la Corte Constitucional estableció:

*“(...) El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que la resolución a la petición, “(...) producida y comunicada dentro de los términos que la ley señala, representa la satisfacción del derecho de petición, de tal manera que, si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de*

*respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional<sup>3</sup> (...)*”.

En consecuencia, se ordenará al representante legal o quien haga sus veces de la SOCIEDAD IVAN BOTERO GOMEZ S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia emita respuesta oportuna, de fondo, clara y precisa a lo solicitado por el accionante Luis Alfonso Lagos Luis en los escritos elevados los días 08 de mayo y 30 de agosto de 2020 teniendo en cuenta la normatividad referida a la efectividad de la garantía argumento en el que fundó la orden de revisión del televisor, decisión que deberá ser comunicada a la dirección reportada por el petente y cuyo cumplimiento deberá ser informado a este despacho judicial.

### DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Sesenta y Uno Civil Municipal de Bogotá D.C. convertido transitoriamente en Cuarenta y Tres (43) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Constitución,

### RESUELVE:

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición invocado por LUIS ALFONSO LAGOS LUIS, conforme a las razones esbozadas en la parte motiva de este proveído.

**SEGUNDO: ORDENAR** al representante legal o quien haga sus veces de la SOCIEDAD IVAN BOTERO GOMEZ S.A., que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia emita respuesta que resuelva de fondo lo solicitado por el accionante Luis Alfonso Lagos Luis en los escritos elevados los días 08 de mayo y 30 de agosto de 2020, decisión que deberá ser comunicada a la dirección reportada por el petente, de lo cual deberá dar oportuna información al Juzgado atendiendo a lo considerado.

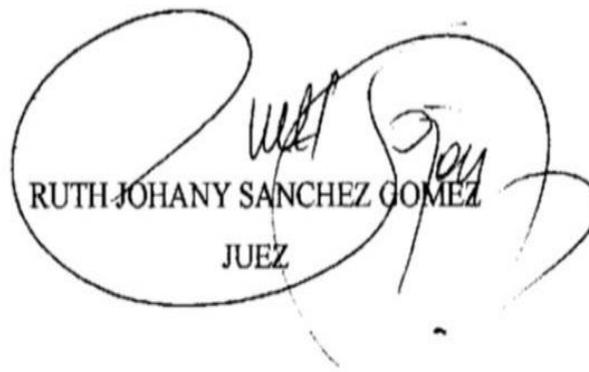
**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión a los intervinientes en la forma más expedita, de conformidad *con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591/91*.

---

<sup>3</sup> T-146 de 2012

**CUARTO:** Contra la presente providencia procede el recurso de impugnación ante el superior, en los términos previstos en el artículo 31 ibídem.

**QUINTO:** REMITIR EL proceso a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si este fallo no fuere impugnado.  
NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



RUTH JOHANY SANCHEZ GOMEZ  
JUEZ

Ds