

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., veinte (20) de noviembre de dos mil veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 057 2020 00737 00

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda.

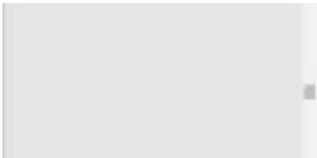
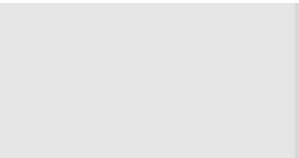
ANTECEDENTES

- 1. La señora Leidy Vanessa Rodríguez Merchán presentó acción de tutela en contra del Grupo Éxito – Almacenes Éxito S.A representado legalmente por el señor Carlos Mario Giraldo Moreno, manifestando vulneración a su derecho fundamental de petición.
- 2. Como elementos fácticos de su accionar, en esencia adujo, que el 14 de octubre de 2020 radicó ante la sociedad accionada un derecho de petición, el cual a la fecha no ha sido contestado.
- 3. Pretenden a través de esta queja el amparo de la prerrogativa deprecada, y que se ordene al encartado que dé una respuesta de fondo a la solicitud elevada, además, que sea de manera oportuna.
- 4. Mediante auto de fecha 11 de noviembre de 2020, el Despacho dispuso la admisión del libelo y, la notificación de la sociedad accionada.
- 5. **ALMACENES ÉXITO S.A.**, a través de su apoderado,¹arguyó hecho superado en la medida que el día 13 de noviembre de los cursantes dio contestación al derecho de petición radicado por la actora el día 14 de octubre hogaño, además, indica que aporta certificación de envío junto con su confirmación de recibido.

CONSIDERACIONES

- 1. La acción de tutela se constituye como un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991, cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

1



2. La gestora de esta acción solicita la protección de la anunciada prerrogativa, con el fin de que el Grupo Éxito – Almacenes Éxito S.A dé una respuesta de fondo al derecho de petición remitido vía electrónica el día 14 de octubre de 2020.

3. Frente al **derecho de petición** el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, dispone que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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”*, prerrogativa que ante su desconocimiento es susceptible de protección por vía de la acción de tutela.

La Corte Constitucional en torno a la protección de este derecho ha decantado la materia señalando los derroteros que permiten su viabilidad puntualizando:²

“...(i) se trata de un derecho fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) la respuesta debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;³ por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud.

(vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;

(vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;⁴

(viii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición

² Sentencia T-369/13

³ Sentencia T-481 de 1992

⁴ Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003.

⁵pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

(ix) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;⁶

(x) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;⁷

(xi) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.⁸

4. Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene claro que toda persona (natural o jurídica), puede presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o frente a particulares, con el fin de obtener información y/o documentos según el caso. Peticiones que deben ser resueltas pronta y oportunamente, es decir, dentro de los términos legales establecidos para ello, además, dicha contestación debe resolver todo lo pedido ya sea de manera positiva o negativa según el caso, y la misma, debe ponerse en conocimiento del petente, dirigiéndose a las direcciones reportadas para tal efecto.

Ahora bien, frente al termino “razonable” con el que cuenta la administración o el particular encargado de dar solución a las peticiones que se le eleven, conforme lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina como regla general que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

El Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,⁹ estableció que estos términos debían modificarse durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria,¹⁰ para señalar que las peticiones que se encuentren en curso o que se presenten durante este tiempo deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Quiere decir lo anterior, en el momento actual, la vulneración al derecho de petición se da cuando el ente receptor (sea una persona natural o jurídica) no contesta la solicitud dentro de los términos establecidos por el citado Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

EN EL CASO CONCRETO

⁵ Sentencia T-1104 de 2002.

⁶ Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994

⁷ Sentencia 219 de 2001.

⁸ Cfr. Sentencia T-249 de 2001.

⁹ El Gobierno Nacional decreto la emergencia económica, social y ecológica como respuesta de contingencia ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del Covid-19.

¹⁰ Mediante Resolución 1462 del 25 de agosto del 2020 el Ministerio de salud y protección Social prorrogó la emergencia sanitaria, originada por el brote del virus Covid-19 que dio lugar declararlo como pandemia.

En el sub-examine, sí bien se tiene que la solicitante aportó con el escrito de tutela copia del derecho de petición remitido el 14 de octubre de 2020 al correo electrónico sclientee@grupo-exito.com, pidiendo: “...una respuesta sobre el caso (sic) nunca me han llamado ni se han comunicado conmigo para brindarme una solución, que negligente es la empresa ÉXITO, es la primera vez que compro con ustedes y jamás volvería a comprar algo con ustedes”, respaldada en los hechos sobre que “...solicité una garantía de un celular que duró conmigo 1 mes el cual quedó bajo el caso 00383332 y el cual se venció el 8 de octubre, no he recibido una respuesta final sobre el caso, me he comunicado en todas las ocasiones pidiendo solución, me tocó comunicarme con el 3ro para agilizar el proceso que dieron con el cual me encuentro inconforme (...) es el colmo que como usuaria lleve 1 mes y 15 días sin una solución a la garantía, que literalmente se laven las manos sobre la garantía de un celular que no sufrió daño y el cual no tiene ninguna prueba de lo que informa el 3ro”, lo cierto es que, al momento de la interposición de esta acción de tutela, que lo fue el día 11 de noviembre de 2020 (ver Acta Individual de Reparto), aún no había vencido el término que tenía la sociedad convocada para proferir la correspondiente respuesta, pues fíjese que al tenor de lo previsto en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica, aunado a la naturaleza del requerimiento, dicho lapso atañe a treinta (30) días siguientes a su recepción, es decir, que aquel fenecería hasta el 27 de noviembre, luego en ese sentido, y al momento de la interposición de este trámite preferente no se advierte quebrantamiento alguno al derecho de petición como sustenta la tutelante.

Mientras que el Grupo Éxito – Almacenes Éxito S.A, a través de su apoderado, indicó que el 13 de noviembre de los cursantes dio respuesta al requerimiento elevado por la actora, por lo que, es del caso verificar si la contestación fue proferida acorde a lo establecido en la doctrina constitucional.

En cuanto a la respuesta al derecho de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-206 de 2018, señaló “...las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”.

Revisada la contestación aportada al escrito mediante el cual el ente accionado descubre el traslado tutelar, dirigida a la señora Leidy Vanessa Rodríguez Merchán se tiene que el Grupo Éxito – Almacenes Éxito S.A, le informó: “...que dentro de la

compañía se generaron una serie de procesos con la intención de brindarle solución a su requerimiento y de acuerdo a su solicitud nos permitimos manifestarle que se generó el proceso de garantía del producto Celular Xiaomi Redmi Note 8Pro negro 28gb 6Ram + Forro goma directamente con el CSA del vendedor Technology Sport W2, vendedor encargado de la venta, generándose el diagnóstico del producto. (...) De acuerdo a lo anterior nos permitimos adjuntar el diagnóstico del producto con orden de servicio 00023, el cual generó el siguiente informe técnico: "Presenta fisura no superficial, las pruebas realizadas descartan fallo de software. Requiere reemplazo de display completo. Nota: fracturas, líneas, manchas, desvanecimiento y cualquier otra muestra que dificulte la correcta visualización en el display y/ (sic) pérdida de sensibilidad total o parcial en el panel táctico que no sea detectada en el momento de la adquisición, se considera una falla ocasionada por mala manipulación intencional o accidental; por tal motivo, componentes como display, paneles tácticos y visores no tienen garantía sobre las fallas antes mencionadas".

Aunado a lo anterior, aportó copia digital del siguiente documento:

- Orden de Servicio No. 00023 de fecha 13 de octubre de 2020

Misiva que dirigió al correo electrónico vanessa.merchan11@gmail.com, según la impresión de imagen que se adjunta a la contestación de esta tutela, de la cual se advierte que dicho mensaje de datos arrojó un resultado de "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos".

En ese orden de ideas, y al no presentarse quebrantamiento alguno al derecho de petición, en razón a que la entidad accionada dio respuesta al requerimiento elevado, además, lo puso en conocimiento de la solicitante en la dirección reportada para tal fin, no es dable conceder el amparo deprecado.

De lo anterior, téngase en cuenta que cuando se habla de pronta resolución, se quiere decir que el destinatario, ante el cual se haya elevado el petitorio está obligado a resolverlo, y el sentido de la decisión dependerá de las circunstancias de cada caso, luego en esa medida, podrá ser negativa o positiva.¹¹ En resumidas cuentas, la obligación de la entidad no es acceder a la petición, sino contestarla, como ocurrió en el presente caso.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

RESUELVE

¹¹ Sentencia T- 077 de 2018 "la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido **sea positivo o negativo**; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas". – Resalta el Despacho-.

PRIMERO: NEGAR el amparo invocado por **LEIDY VANESSA RODRÍGUEZ MERCHÁN**, por las consideraciones anteriormente expuestas.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta determinación a las partes por el medio más expedito.

TERCERO: REMITIR oportunamente las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si el fallo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE,

**MARLENNE ARANDA CASTILLO
JUEZ**

Firmado Por:

MARLENE ARANDA CASTILLO

JUEZ MUNICIPAL

JUZGADO 057 CIVIL MUNICIPAL DE 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:

c647d74641eea9b1d77b5c7078dc00fda01f26e18fd64e3d2eb4241e024bbf7b

Documento generado en 20/11/2020 11:14:53 a.m.

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