



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

### **Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá**

Bogotá, diciembre siete (07) de dos mil veintiuno (2021).

Fallo tutela. 110014003004-2021-00986-00.  
Confirmación. 618899.

**1.** Praxis Pharmaceutical Colombia LTDA., con Nit. 900.168.380-6 presentó acción de tutela contra Starbox S.A.S.

\* Indicó el representante legal de la sociedad accionante, que el 14 de octubre de 2021, radicó derecho de petición en las oficinas de Starbox S.A.S., mediante el uso del correo certificado, servicio prestado por Servientrega empresa de mensajería tal como se puede corroborar con los soportes de entrega correspondientes a la guía de rastreo # 295928199, sin que, a la fecha, la accionada diera respuesta integra, congruente y de fondo a su pedimento.

En tal sentido, solicitó que se le ordene a Starbox S.A.S., dar respuesta de fondo a la mencionada petición.

**2.** La presente acción constitucional fue admitida en auto de 26 de noviembre de 2021 y Starbox S.A.S., una vez notificada de la presente acción, se mantuvo silente.

\* Falabella Colombia una vez notificada de la presente acción indicó que, una vez verificados los canales de recepción de reclamos no se encontró ninguna solicitud presentada por parte de la sociedad Praxis Pharmaceutical Colombia LTDA o de la sociedad Starbox S.A.S., relacionadas con inconvenientes en los cupones.

Adujo que de lo anterior se puede colegir que, la parte accionante no radicó derecho de petición, queja o reclamación ante la sociedad Falabella de Colombia S.A., y una vez verificado el sistema interno y sus canales para recibir solicitudes, tampoco se encontró solicitud alguna relacionada con el asunto objeto de la acción de tutela, máxime aun cuando en las pruebas aportadas, tampoco se vislumbra prueba del derecho de petición con radicado, es decir, no presentó la respectiva solicitud

verbal o escrita; razón por la cual, no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental.

### 3. Consideraciones.

\* La Constitución Política en su artículo 23 consagra el derecho fundamental de toda persona natural o jurídica a presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellas pronta resolución de fondo. Por lo tanto, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.

\* La Corte Constitucional ha sostenido que "(i) *El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible(...); (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares (...)*"<sup>1</sup>

De igual manera es importante señalar lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual "(...) [s]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.", por lo que se ha de colegir la trasgresión al derecho de petición reclamado.

### 4. Caso concreto.

Descendiendo al caso concreto, es conveniente entrar a observar si efectivamente se vulneró el derecho de petición a la sociedad accionante. Frente a lo cual es importante tener en cuenta, que el derecho de petición propende, entre otras cosas, por asegurar a las personas

---

1. Corte Constitucional. Sentencia T-249 de 2001. M.P. José Gregorio Hernández Galindo, confirmado entre otras, por la sentencia T-735 de 2010. M.P. Mauricio González Cuervo.

la posibilidad de reclamar ante las autoridades y particulares explicaciones que de manera directa o indirecta les afectan; esas reclamaciones deben ser contestadas según los parámetros dados por la Constitución, la ley aplicable y la jurisprudencia constitucional, esto es, mediante una respuesta que sea oportuna, suficiente, efectiva y congruente; de omitirse alguno de estos requisitos, se entenderá vulnerado el derecho fundamental de petición.

En ese orden, hay que indicar que, en el expediente se evidencia que el representante legal del extremo accionante remitió a la dirección física de Starbox LTDA. Avenida calle 24 # 95A - 80 Etapa 2, Oficina 307, el 14 de octubre de 2021, por intermedio de la empresa de mensajería Servientrega, derecho de petición, documental que da cuenta del recibido de esta última de dicha petitoria.

No hay que perder de vista, que ni al momento de la interposición de esta acción constitucional, y menos aún durante este trámite, se dio contestación por parte de Starbox LTDA, ni al derecho de petición del que se duele el accionante, y menos aún se emitió pronunciamiento frente a la notificación hecha por este despacho.

En virtud de lo atrás indicado, hay que recordar que la información y documentación aportada por el accionante en el escrito de tutela, se presume cierta, en virtud del silencio de la accionada, tal como lo ordena el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual "(...) *[s]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.*", por lo que se ha de colegir la trasgresión al derecho de petición reclamado.

Corolario de lo anterior, es procedente amparar el derecho fundamental de petición del accionante, ordenándole al señor representante legal de Starbox LTDA y/o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, y si aún no lo ha hecho, dé respuesta clara, completa, congruente y de fondo a la petición que recibió y que data del 14 de octubre de 2021, respuesta que deberá ser noticiada de manera efectiva al petente en la dirección reportada.

Desvincular a Falabella Colombia de este trámite por cuanto ante dicha sociedad no se presentó solicitud alguna por parte del accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**Resuelve.**

**Primero.** Conceder el amparo constitucional al derecho de petición invocado por el representante legal Praxis Pharmaceutical Colombia LTDA., contra Starbox S.A.S.

**Segundo.** Ordenar al representante legal de Starbox S.A.S. y/o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, y si aún no lo ha hecho, dé respuesta clara, completa, congruente y de fondo a la petición presentada por el accionante, y que le fue remitida el 14 de octubre de 2021, respuesta que deberá ser noticiada de manera efectiva a la petente en la dirección reportada, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley.

De las determinaciones que se adopten en cumplimiento de este fallo, deberá informarse al juzgado dentro del término atrás citado.

**Tercero.** Desvincular a Falabella Colombia de este trámite, por las razones expuestas.

**Cuarto.** Comunicar esta decisión a todas las partes por el medio más expedito y eficaz.

**Quinto.** Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



**María Fernanda Escobar Orozco**

Firmado Por:

**Maria Fernanda Escobar Orozco**  
**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Civil 004**  
**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: **03105a866a82ffaf4effd76aedcb1524ccca8fb23474de2829519994fa20b254**

Documento generado en 07/12/2021 12:56:34 PM

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