

Acción de Tutela No 11001 41 05 011 2024 10090 00
De: Saul Iván Barreto Gámez
Vs: Falabella SAS

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 601 3532666 Ext 70511
WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co
Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2024 10090 00
ACCIONANTE: SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ
DEMANDADO: FALABELLA SAS.
VINCULADOS: LINIO COLOMBIA S.A.S.

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., dieciséis (16) día del mes de abril de dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ**, en contra del **FALABELLA SAS**. En los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en la carpeta 2 del expediente.

ANTECEDENTES

La señora **SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ** actuando en nombre propio, promovió acción de tutela en contra del **FALABELLA SAS**, para la protección del derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita que se ordene a la accionada emitir respuesta de al derecho de petición radicado.

- Se declare que Falabella SAS y Linio SAS ha vulnerado mi derecho fundamental de petición.
- Se tutele mi derecho fundamental de petición.
- Como consecuencia, se ordene a las entidades que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del fallo de tutela, se dé respuesta de fondo conforme lo establecen la normatividad y la jurisprudencia colombianas. Dando solución a la devolución requerida. Lo anterior teniendo en cuenta que fue una compra por un valor superior mayor a los cuatro millones de pesos, lo cual impacta fuertemente mis finanzas. Al no haber recibido el producto ordenado, considero esto como un robo/hurto por parte de las dos empresas.
- Ha pasado ya un mes desde el día en que confié en el buen nombre y honestidad de las empresas, el no recibir los productos me ha causado grandes prejuicios.

Como fundamento de su pretensión, señaló que:

Acción de Tutela No 11001 41 05 011 2024 10090 00
De: Saul Iván Barreto Gámez
Vs: Falabella SAS

- El día 1 de marzo de 2024 compré mediante la app de Linio un celular iPhone 15 pro max 256 Gb negro, por un valor de \$4.869.900 pagado mediante mi tarjeta Crm banco Falabella #5282091691812603. La fecha de entrega estimada según recibo de la app era del 4 al 6 de marzo.
- El día 5 de marzo recibí un paquete sellado por parte de TCC - global mensajería sas nit 900.053.978-1, mediante la remesa #334829698, el cual según los mensajes recibidos por parte de Linio traería el celular comprado, al abrir el paquete después de recibirlo y firmar la remesa me encuentro con la sorpresa que el celular no venía en este paquete y lo que venía era una caja que dice Hello y en su interior un oxímetro o medidor de oxígeno para dedo de la mano.
- Inmediatamente me comuniqué con servicio al cliente de Linio al teléfono: 6014842222 y reporte lo sucedido, me pidieron los datos personales y luego me enviaron un mail desde la dirección Soporte@linio.com, con el número de caso o ticket # L8976540 solicitando datos y fotos detalladas de lo recibido. Información que envié inmediatamente al mismo correo.
- Me informaron que en el término de 15 días me darían respuesta del caso, pregunté si devolvía lo recibido opción que dan en la página, pero me dijeron que no pues por el monto era mejor esperar la investigación y no correr con el riesgo de perder lo recibido.
- Desde el día primero de abril me he comunicado telefónicamente, sin tener respuesta. He escrito además virtualmente y tampoco he recibido información. Al acercarme presencialmente a la empresa Falabella, me informaron que no pueden ayudarme porque es linio quien debe responder el requerimiento. Sin embargo, tal como reposa en su página web "A partir de agosto de 2018 Linio empezó a formar parte de Grupo S.A.C.I. Falabella", por lo que Falabella es también responsable en lo concerniente a lo que ocurre con Linio.
- Desde el día en que radiqué mi derecho de petición hasta el momento, no he recibido una respuesta de fondo a mi solicitud, aún los 15 días hábiles en los que informaron que recibiría una respuesta, situación que desconoce los términos legales y constitucionales para dar respuesta a esta clase de peticiones.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Una vez realizadas las notificaciones a la accionada, como a las vinculadas al proceso, se recibieron las siguientes contestaciones a la tutela y que se estudian en seguida:

FALABELLA.COM S.A.S. ANTES LINIO COLOMBIA S.A.S (Archivos 06)

MARCELA TREJOS ORTIZ, actuando en calidad de apoderada general indica que De acuerdo con la solicitud radicada el pasado 06 de marzo del 2024, donde se informa que adquirió un Celular Iphone 15 Pro-Max 256Gb Negro y recibió un producto trocado bajo la orden **No. 242394836**. Procedemos a dar respuesta:

Frente al hecho primero: Es cierto.
Frente al hecho segundo: Es cierto.
Frente al hecho tercero: Es cierto.
Frente al hecho cuarto: Es cierto.
Frente al hecho quinto: No es cierto. Como se evidencia en los Anexos No 1 y 2, mi representado ya dio respuesta al accionante.
Adicionalmente es necesario aclarar que si bien Linio Colombia S.A., cambió de razón social y ahora se llama Falabella.com S.A.S., no se debe confundir con la sociedad Falabella de Colombia S.A., que es la sociedad encargada de venta por medio de tienda física, mientras que Falabella.com S.A.S. se dedica a la realización de todo tipo de actividades comerciales, por cuenta propia o de terceros, en el país o en el extranjero, relacionados con el comercio al por menor a través de internet, servicios en línea, aplicaciones móviles y/o plataformas tecnológicas. Las dos sociedades anteriormente mencionadas tienen razones sociales diferentes y son independientes una de la otra.
Frente al hecho sexto: No es cierto. Efectivamente el accionante remitió al correo de mi representado el Derecho de Petición que se menciona, para ello mi representado crea el caso con Ticket No. L8976540 y por medio de este caso se le da respuesta de manera oportuna como se evidencia a continuación y en los anexos 1 y 2.



Sin embargo, la reclamación fue escalada con la transportadora, quien argumentando la firma de la guía a satisfacción. por lo anterior se apeló la respuesta; Actualmente su caso se encuentra en investigación y están revisando los detalles de la entrega.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone a resolver, si la accionada está conculcando el derecho de petición de la señora Saul Iván Barreto Gámez, por no responder a la comunicación elevada en sede de petición el 05 de marzo de 2024.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado, sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada. En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna..." (T-167/16).

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que, respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la

acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos petitionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela"

Ahora bien, en sentencia T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales. (ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el petitionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos"

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén

encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios.

DEL CASO CONCRETO

Con fundamento en lo expuesto y en consideración a las manifestaciones de la parte actora, se constata que la entidad demandada, para la fecha de radicación de la tutela, ha respondido a la solicitud presentada el día 6 de marzo del año en curso.

Esta afirmación se sustenta en la documentación aportada a la tutela, en las (páginas 34 a 37 del archivo número 06). Adicionalmente, la Representante Legal de la entidad demandada, en su contestación, no desmintió tal hecho. De hecho, de su respuesta se infiere que efectivamente se atendió la solicitud del gestor.

Entonces, para desatar la solicitud de amparo constitucional y de desplegar un pronunciamiento de fondo frente a los pedimentos realizados, es necesario señalar como primera medida que, después de revisar la respuesta emitida por la directora de Representación Judicial de FALABELLA .COM S.A.S.ANTES LINIO COLOMBIA S.A., encuentra este Despacho dos situaciones particulares:

la primera atinente a que la pasiva emitió pronunciamiento sin embargo La notificación del peticionario implica la obligación de las autoridades y de los particulares de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo de su solicitud. En efecto, si el peticionario no tiene acceso a la respuesta, puede considerarse que nunca se hizo efectivo el derecho, pues existe la obligación de informar de manera cierta al interesado sobre la decisión, para que éste pueda ejercer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé en algunos casos o, en su defecto, demandarla ante la jurisdicción competente. En ese sentido, La Corte en la sentencia C-951 de 2014 indicó que: *"el ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición¹, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente. La notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011"².*

y la segunda situación, es que no se precisa el término de la investigación, para dar respuesta de fondo al peticionario, sobre la orden **No. 242394836**, del producto adquirido (Celular iPhone 15 Pro Max 256Gb Negro).

Entonces, no es de más recordar que la repuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos: (i) Ser oportuna; (ii) Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado; (iii) Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición según lo ha

¹ Ver las sentencias T-259/04 y T-814/05, entre otras.

² Esta regla se encuentra enunciada en las sentencias T-249/01, T-1006/01, T-565/01 y T-466/04, entre otras.

reiterado la H. Corte Constitucional, situación que acontece en el caso bajo estudio.

Circunstancia que vulnera el núcleo esencial del derecho fundamental de petición e información, pues de que sirve emitirse una respuesta sino se pone en conocimiento de la parte interesada, así lo ha delineado la Jurisprudencia Constitucional cuando señala los supuestos mínimos de este derecho, entre otras sentencias la T-377 de 2000, reiterada mediante sentencia T-161 de 20113, señaló:

“c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. **ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.**” (negrillas fuera de texto)

Conforme a lo anterior, esta operadora judicial tutelaré el derecho fundamental de petición a favor de la señora **SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ**, ordenando a la accionada **FALABELLA. COM SAS.**, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes, contados a partir de la notificación de la presente decisión, responder cada uno de los puntos solicitados en la petición elevada por la actora el pasado seis (06) de marzo de 2024.

No debe perderse de vista, que la accionada deberá tener en cuenta al momento de responder dicha solicitud, que la misma debe ser clara, de fondo, congruente con lo solicitado, oportuna y en un tiempo razonable, la cual además debe ser comunicada a la petente, conforme lo tiene sentado la Jurisprudencia Constitucional⁴.

DECISIÓN

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

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ**, respecto de la petición de fecha 06 de marzo de 2024 en contra de la **FALABELLA. COM SAS** de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

SEGUNDO: ORDENAR a **FALABELLA. COM SAS** – que, a través de su **REPRESENTANTE LEGAL**, o por quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** luego de notificada la presente decisión, se proceda a dar respuesta clara, congruente y de fondo a la petición elevada por los **SAUL IVÁN BARRETO GÁMEZ**. El 06 de marzo de 2024. Así mismo para que la notifique de la respuesta en legal forma.

³ Ver entre otras sentencias la T-481 de 1992, T-159 de 1993, T-056 de 1994

⁴ Sentencia T- 734 de 2004.

Acción de Tutela No 11001 41 05 011 2024 10090 00
De: Saul Iván Barreto Gámez
Vs: Falabella SAS

TERCERO: NOTIFICAR por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

CUARTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial - Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE,

Firmado Por:
Viviana Licedt Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
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: 45e14f5cbf7bb47c55139735e7d5f1c4566d130f29d88a05007285e45e2457ba
Documento generado en 16/04/2024 03:25:54 PM

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