

REPUBLICA DE COLOMBIA



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

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2021 00015 00
ACCIONANTE: ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL
**DEMANDADO: FALABELLA, SEGUROS FALABELLA, APP FALABELLA,
MERQUEO**

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** en contra de **FALABELLA, SEGUROS FALABELLA, APP FALABELLA, MERQUEO**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante a folios 2 a 4 del expediente.

ANTECEDENTES

ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL quien actúa en nombre propio, promovió acción de tutela en contra de **FALABELLA, SEGUROS FALABELLA, APP FALABELLA, MERQUEO**, para la protección del derecho fundamental de petición. En consecuencia, solicita se le ordene a las entidades accionadas emitir contestación a la petición elevada el 19 de diciembre del año 2020.

Como fundamento de su pretensión señaló que en el mes de diciembre del año 2020 adquirió un seguro obligatorio con Seguros Falabella para el vehículo automotor de placas OGM23D, pues en la promoción ofertada se otorgaba un bono de \$50.000 pesos para ser utilizado en la plataforma de Falabella y concedían otro en la suma de \$35.000 para realizar compras en la tienda virtual de Merqueo.

Aduce que, al realizar una compra en la aplicación de Falabella, la misma fue debitada de su cuenta en su totalidad, situación que da cuenta, que el bono concedido no funcionó, lo cual sucedió de igual forma en la aplicación de Merqueo, pues al intentar realizar una compra se le informó que "*(...) para redimir el cupón el total del pedido debe ser mayor o igual a 120000 pesos*"; razón por la cual, se han vulnerado sus derechos al consumidor por publicidad engañosa e información incompleta, sin que a la fecha se hubiesen pronunciado las accionadas frente a las solicitudes elevadas en sede de petición.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Una vez realizadas las notificaciones a las entidades y corrido el traslado correspondiente, procedieron a contestar de la siguiente manera:

- **FALABELLA DE COLOMBIA S.A. (fls. 34 a 122)**, señaló que no le consta que se hubiese adquirido el producto referenciado con la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA**, toda vez que las sociedades **FALABELLA DE COLOMBIA S.A. y AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA**, son dos sociedades diferentes; ya que, los cupones virtuales son emitidos al portador, razón por la cual, no se puede determinar quién es el legítimo tenedor del cupón ni las razones por las que se active el cupón. Sin embargo, manifiesta que luego de la lectura de los términos y condiciones del otorgamiento de los cupones virtuales por parte de Seguros Falabella, se encontró:

*"Adicional a todos los clientes que compren el SOAT se dará un bono de descuento en el APP de Falabella, el bono podrá ser redimido únicamente a través de la aplicación (APP) de Falabella. **Por cada SOAT comprado, el cliente recibirá un (1) bono de descuento de \$50.000 pesos por compras superiores a \$150.000 en la categoría de vestuario y/o calzado en el APP Falabella Colombia. Máximo tres (3) bonos por cliente. El bono puede ser redimido por el portador. El cliente debe pagar todos los productos en una sola transacción, y el bono es redimible una sola vez, no se podrá hacer uso parcial del bono, ni es reembolsable en dinero. El bono aplicará únicamente para la compra de artículos de las categorías de vestuario y/o calzado, en caso de adquirir un artículo de otra categoría el bono no podrá ser redimido. No aplica para trasnochones y madrugones. El bono no cubre el valor del envío. La Agencia de Seguros Falabella no responde por la calidad ni idoneidad de los bienes y servicios adquiridos con dichos bonos. Falabella de Colombia S.A. no asume la obligación de realizar verificación de la identidad del portador.**" (negrilla propia)*

Finalmente, aduce que a pesar de que no es la entidad competente para resolver la petición del gestor, toda vez que, la adquisición del producto y del cupón virtual se realizó directamente con la sociedad **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA**, emitió contestación al correo electrónico elevado por el actor. Solicita sea declarada como improcedente la acción constitucional.

- **MERQUEO S.A.S (fls. 123 a 149)**, manifestó que, para la fecha de los hechos, sostenía una alianza comercial con Seguros Falabella consistente en una actividad de fidelización a través de la cual Merqueo confirió a Seguros Falabella cierta cantidad de códigos de cupones redimibles en la plataforma por un valor de \$35.000, sujetos al cumplimiento de los términos y condiciones definidos con Seguros Falabella y comunicados por este último a los clientes.

Aduce que, de las pruebas documentales aportadas se evidenció que Seguros Falabella en varias ocasiones a lo largo del proceso de compra le manifestó al demandante que los beneficios a los que accedía en virtud de su compra estaban sujetos a unos términos y condiciones. Los mencionados términos y condiciones se encontraban disponibles en enlace: <https://sfcndstoragecosoatprd.blob.core.windows.net/sfcnd-sco-soatprod/admin/images/1606914021535T%C3%89RMINOS-CAMPA%C3%91A-1a131-diciembre-.pdf>

Así como, en el link <https://blog.merqueo.com/alianzas/alianza-soat-falabella/> de propiedad de la entidad.

En consecuencia, se opone a todas y cada una de las peticiones contenidas en la acción constitucional presentada por el Sr. Suarez en contra de la entidad, pues no se puede predicar el incumplimiento o violación al derecho constitucional de petición cuando se procedió a contestar el mismo de manera clara y de fondo.

- **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA (fls. 150 a 177)**, aduce que, al verificar en la base de clientes, se identificó que el día 19 de diciembre de 2020, se realizó la apertura de un seguro de SOAT identificado con el número de papelería 80102149, en el cual figura como asegurado el gestor, con una cobertura que se contrató para la motocicleta de placa OGM23D con la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, por intermedio de la Agencia de Seguros Falabella Ltda.

Por la suscripción de la póliza se ofertaba un bono por valor de \$50.000 redimibles a través de la aplicación de Falabella Colombia y un bono de \$35.000

para ser redimido a través de la plataforma de Merqueo. Informa que, carece de veracidad el hecho de que el bono enviado por la accionada no funcione; esto, teniendo en cuenta que al momento de generar el proceso de compra el accionante no aplicó las especificaciones dadas en los términos y condiciones disponibles en la página a través de la cual se adquirió la póliza SOAT, toda vez que, este bono es redimible por compras mínimas de \$150.000 en las categorías de vestuario y/o calzado, de la siguiente forma:

"...los clientes que compren el SOAT se dará un bono de descuento en el APP de Falabella, el bono podrá ser redimido únicamente a través de la aplicación (APP) de Falabella. Por cada SOAT comprado, el cliente recibirá un (1) bono de descuento de \$50.000 pesos por compras superiores a \$150.000 en la categoría de vestuario y/o calzado en el APP Falabella Colombia..."

Solicita sea declarada como improcedente la acción constitucional, como quiera que, en sus canales de atención no figura solicitud alguna elevada por el gestor en sede de petición, a pesar de que la entidad cuenta con amplios canales de atención y las entidades accionadas son independientes en su operación.

Conforme a lo dispuesto por la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA** en su contestación, y con la finalidad de evitar una futura nulidad, el Despacho ordenó vincular mediante proveído que data del **veinte (20) de enero de la presente anualidad**, a la presente acción a la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

- **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. (fls. 182 a 227)**, manifestó que el 19 de diciembre del año 2020 se expidió Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito póliza N° 80102149 para la motocicleta de placas OGM23D, con vigencia del 22 de diciembre de 2020 al 21 de diciembre de 2021 y cuyo tomador fue el actor. Así mismo, que dicha compra fue realizada en forma de autogestión a través de la página web de la Agencia de Seguros Falabella S.A., donde pudo tener acceso a los términos y condiciones de la campaña de SOAT vigente para la fecha de adquisición de la póliza.

Finalmente señala que no ha recibido ninguna solicitud ni petición por parte del accionante a través de los canales de atención.

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 y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

PROBLEMA JURÍDICO PARA RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone a resolver, si la parte accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante las encartadas, en caso afirmativo, se verificará si se dio o no contestación a la petición elevada por la activa de manera completa y de fondo.

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 peticionarios 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 peticionario; 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, máxime cuando, el carácter privado de una entidad **no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.**

DEL HECHO SUPERADO

La H. Corte Constitucional en sentencia **T 2017/047 de 2019**, M.P. Dra. Diana Fajardo Rivera ha reiterado, ha reiterado:

"...que la acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo". En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales". En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

(...)

Cuando se presenta ese fenómeno (hecho superado), en términos de decisiones judiciales, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo. Solo cuando estime necesario "hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado". De lo contrario, no estará comprobada esa hipótesis..."

DEL CASO CONCRETO

En primer lugar, conforme a lo expuesto por la petente en el escrito tutelar, esta Sede Judicial se dispone a resolver, si la parte accionante verdaderamente presentó derecho de petición ante las encartadas, en caso afirmativo, se verificará si se dio contestación a la petición elevada de manera completa y de fondo, y a su vez si se colocó en conocimiento del petente la respuesta.

Con base en lo anterior y por encontrarse el derecho de petición presentado por el accionante dentro de los presupuestos señalados; esto es, un supuesto de subordinación o dependencia con las accionadas es por lo que es procedente la presente acción constitucional y por ello se dispone a pronunciarse frente a las situaciones que revisten vital importancia respecto del caso objeto de estudio.

Con el fin de desatar la solicitud de amparo constitucional y de desplegar un pronunciamiento de fondo frente al pedimento realizado, es necesario señalar como primera medida que según lo expone la activa, en data del **19 de**

diciembre del año 2020, radicó derecho de petición ante FALABELLA DE COLOMBIA S.A. y MERQUEO S.A.S. (fls. 21 a 26).

Al respecto, se verifica que las entidades citadas en precedencia, así como se evidencia en sus contestaciones (**fls. 34 a 149**), procedieron a emitir respuesta a la petición elevada por la parte accionante al correo electrónico aportado en el escrito tutelar; esto es, enrique28562856@gmail.com (**fls. 41 y 131**).

Por lo brevemente expuesto, no es dable conceder el amparo solicitado, pues se constata el trámite realizado por la accionada en aras de dar respuesta a la petición elevada por la activa, por las entidades **FALABELLA DE COLOMBIA S.A. y MERQUEO S.A.S.**, por lo que el Despacho encuentra que el motivo de la acción se encuentra satisfecho.

En consecuencia, la acción Constitucional deprecada, será declarada improcedente por carencia de objeto por encontrarnos frente a un hecho superado, tal como ha sido considerado por el Máximo Tribunal Constitucional en su reiterada jurisprudencia, aun cuando la respuesta de la petición incoada no haya sido favorable para la parte accionante, pues se reitera 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.**

Por lo expuesto, se procederá a declarar la improcedencia de la presente acción teniendo en cuenta la carencia actual de objeto y por ende la existencia de un hecho superado respecto de las entidades **FALABELLA DE COLOMBIA S.A. y MERQUEO S.A.S.**

De otro lado, respecto de la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA** señala el Despacho que tal y como es afirmado por la entidad en su contestación, si bien es cierto el actor no envió al correo electrónico de notificación de la misma, la solicitud elevada en sede de petición, lo cierto es que, la misma se encuentra dirigida a "**Seguros Falabella**" (**fl. 21**), y en todo caso, la accionada conoció el derecho de petición presentado por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** a través de la notificación de la presente acción, en el que se solicitó:

*"(...) la devolución en efectivo de los 50.000, equivalentes a la compra en la APP de Falabella, que descontaron de mi cuenta personal.
2. Por los motivos expuestos anteriormente, solicito la entrega de un bono de Merqueo u otro supermercado donde pueda redimirlo sin ninguna condición por el valor de los 35.000 pesos que fue la publicidad que me ofrecieron cuando adquirí el SOAT"*

Por lo brevemente expuesto, no son de recibo las manifestaciones elevadas por la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA**, máxime cuando es esta, la entidad competente para resolver de fondo lo pretendido por el gestor en sede de petición.

En consecuencia, se **ORDENARÁ** a la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA** a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el

término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** posteriores a la notificación de la presente decisión, proceda a emitir respuesta clara y de fondo a la petición presentada por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** el **diecinueve (19) de diciembre del año dos mil veinte (2020)**.

Finalmente, al no existir responsabilidad alguna de la vinculada **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, se ordenará su desvinculación de la acción de tutela de la referencia, teniendo en cuenta que no existe vulneración alguna respecto al derecho fundamental que la activa alega como trasgredido.

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: DECLARAR SUPERADO EL HECHO que dio lugar a la tutela interpuesta por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** en contra de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A. y MERQUEO S.A.S.**, de conformidad a la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: TUTELAR el derecho fundamental de petición de **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** en contra de la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA**, de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva.

TERCERO: ORDENAR a la **AGENCIA DE SEGUROS FALABELLA LTDA** a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS** posteriores a la notificación de la presente decisión, proceda a emitir respuesta clara y de fondo a la petición presentada por **ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL** el **diecinueve (19) de diciembre del año dos mil veinte (2020)**.

CUARTO: DESVINCULAR a la **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, conforme a lo dispuesto en al parte motiva de esta decisión.

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

SEXTO: 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.

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 41 05 011 2021 00015 00
DE: ENRIQUE SUAREZ ÁNGEL
VS: FALABELLA, SEGUROS FALABELLA, APP FALABELLA, MERQUEO

Firmado Por:

**VIVIANA LICEDT QUIROGA GUTIERREZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 11 PEQUEÑAS CAUSAS LABORAL BOGOTÁ**

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:

**bb34342efb0ab147dba97a046f690468a7ee41e6e369bc0b3c3be4e44a2
1aec8**

Documento generado en 29/01/2021 07:32:50 AM

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