

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2024-10093-00

ACCIONANTE: EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ

ACCIONADOS: ALMACENES ÉXITO S.A.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintitrés (23) días del mes abril del año dos mil veinticuatro (2024), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por el señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ** quien solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **ALMACENES ÉXITO S.A.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 22 de enero de 2024 presentó un derecho de petición ante la accionada, solicitando el reintegro de \$3.563.340, el cual se generó por una compra con su tarjeta de crédito sin la verificación del titular.

Que a la fecha no ha recibido respuesta a su petición.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta completa y de fondo a su petición del 22 de enero de 2024.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

ALMACENES ÉXITO S.A.:

La accionada allegó contestación el 11 de abril de 2024, en la que manifiesta que ese mismo día dio respuesta a la petición del accionante.

Que la respuesta a una petición no implica que ésta deba ser favorable.

Por lo anterior, solicita se declare la configuración de un hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

¿La sociedad **ALMACENES ÉXITO S.A.**, vulneró el derecho fundamental de petición del señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**, al no haberle dado respuesta a su petición del 22 de enero de 2024?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, 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.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial 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, lo que implica una obligación de la autoridad a que

entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiere darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la

1 Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

2 Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

petición. Sin embargo, se debe aclarar, que 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 negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental aportada, observa el Despacho que el señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ** elevó un derecho de petición ante **ALMACENES ÉXITO S.A.**, en el que solicitó lo siguiente⁴:

*“PRIMERO: Solicitar al Grupo Éxito el reintegro de 3'563.340 monto correspondiente a la adquisición de un portátil de la marca HP, que se permitió la realización de la compra con mi tarjeta de crédito Visa, terminada en **25, sin la debida verificación de la identidad del titular.”*

La petición fue radicada el 22 de enero de 2024 en el correo electrónico: soportepqrs@grupo-exito.com⁵.

La accionada **ALMACENES ÉXITO S.A.** al contestar la acción de tutela manifestó que “*nos consta haber recibido el derecho de petición*”, y precisó que, el 11 de abril de 2024 dio respuesta. En sustento, aportó una copia de la respuesta que brindó en los siguientes términos⁶:

*“La presente comunicación tiene como finalidad dar respuesta al derecho de petición de la fecha 22 de enero de 2024 donde solicita el reintegro de 3'563.340 monto correspondiente a la adquisición de un portátil de la marca HP, adquirido con su tarjeta de crédito Visa terminada en **25, sin la debida verificación de la identidad del titular.*

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Página 07 del archivo pdf 06AtiendeRequerimiento

⁵ Página 05 ibídem

⁶ Página 09 del archivo pdf 07ContestacionExito

Una vez efectuada la revisión de su requerimiento lamentamos el hecho acaecido, no obstante, debemos responder de manera desfavorable a sus pretensiones, toda vez que las irregularidades en las transacciones con tarjetas débito y crédito, deben ser investigadas por un ente judicial en conjunto con la entidad financiera, en este caso el Banco Itaú, son ellos quienes determinarán si se debe efectuar el proceso de reverso.”.

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

En primer lugar, respecto de la **oportunidad** de la respuesta se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

En segundo lugar, respecto del requisito relativo a resolver de fondo y de manera **congruente y completa** lo peticionado se tiene que, la respuesta lo satisface. En efecto, en el único punto de la petición, el accionante solicitó el reintegro de una suma de dinero generada por la compra de un producto con su tarjeta de crédito, presuntamente sin la verificación de la identidad del titular. Frente a ello, la accionada le manifestó que su solicitud no era procedente, por cuanto las transacciones fraudulentas realizadas con tarjetas débito y crédito debían ser investigadas por la autoridad judicial en conjunto con la entidad financiera, quienes determinarán si hay lugar o no al proceso de reverso.

En este punto es menester recordar, de conformidad con la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo⁷.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés de la peticionaria no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto. Si la respuesta no accede a las peticiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

Bajo tal panorama, considera el Despacho que la respuesta brindada por **ALMACENES ÉXITO S.A.** al derecho de petición presentado por el señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esta garantía *iusfundamental*, pues fue clara, completa y congruente, y atendió de fondo el asunto.

⁷ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

Ahora bien, respecto de la **notificación** de la respuesta se tiene que, **ALMACENES ÉXITO S.A.** aportó como soporte de notificación un pantallazo del envío de la respuesta al correo electrónico: emerod14@hotmail.com⁸; sin embargo, éste no coincide con el correo electrónico: juridico@burgoconsultores.com que fue el autorizado por el actor para recibir notificaciones, tanto en la acción de tutela como en el derecho de petición.

Así las cosas, como no obra constancia de que la respuesta hubiese sido puesta en conocimiento del peticionario, bien por correo electrónico ora por correo certificado, se comprueba la vulneración del derecho fundamental de petición.

Por esa razón, se concederá el amparo parcialmente y se ordenará a **ALMACENES ÉXITO S.A.** que **notifique** en debida forma la respuesta que brindó 11 de abril de 2024 al señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO 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: AMPARAR parcialmente el derecho fundamental de petición del señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **ALMACENES ÉXITO S.A.**, que en el término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, **notifique** al señor **EMERSON RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ** la respuesta al derecho de petición que brindó el 11 de abril de 2024, bien sea a través de correo electrónico o de correspondencia a su dirección física.

TERCERO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

⁸ Páginas 82 y 83 del archivo pdf 07ContestacionExitto

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión. Una vez sea devuelta de la Corte Constitucional, tras haber sido excluida de revisión, archívese.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ