



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintiuno (21) de agosto de dos mil veinte (2020)

| | |
|------------------------|-------------------------------------|
| Radicado: | 05001 40 03 013 2020 00442 00 |
| Procedimiento: | Acción de tutela |
| Accionante (s): | Andrés Humberto Botero Llano |
| Accionado (s): | Falabella de Colombia S.A. |
| Tema: | Del derecho de petición |
| Sentencia | General: 218 Especial: 205 |
| Decisión: | Concede amparo Constitucional |

Se procede a resolver la acción de tutela del trámite de la referencia.

I. ANTECEDENTES

Manifestó el accionante que ejerce su profesión de Contador Público de manera independiente y por dicha razón el día 18 de julio de 2019, compró un computador en Falabella de Colombia, pero el mismo presentaba fallas, ya que se reinicia solo, por lo que realizó un derecho de petición generando la orden de servicio técnico número 14439, el que fue resuelto el 28 de febrero de 2020 indicándole que el equipo tiene falla en la tarjeta madre, tal como lo indica el reporte técnico CSO BPFK506601 del 5 de febrero de 2020.

Indicó que el día 6 de junio de 2020, se hace una segunda petición según orden de servicio técnico no. 26598 ante la empresa mencionada, sobre los mismos hechos de la primera, ya que el equipo volvió a presentar las mismas fallas, por lo que le dificulta su labor profesional, pues al reiniciarse se pierde información. Refirió que a la fecha de presentación de la tutela no le han dado ninguna respuesta a su petición.

Así las cosas, solicitó que se ampare su derecho fundamental de petición y del trabajo, ordenando a la accionada, responda su solicitud y proceda a la devolución del precio pagado.

La acción de tutela fue admitida el 10 de agosto de 2020, y la entidad accionada fue notificada mediante correo electrónico, el mismo día de su admisión.

Falabella de Colombia S.A., aunque no se pronunció sobre los hechos de la acción, arrimó al despacho la constancia de haberle remitido al actor correo electrónico el día 12 de agosto de 2020, en la que le informan que harán devolución del dinero por la compra del computador.

II. COMPETENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, artículo 32, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

III. PROBLEMA JURÍDICO.

Corresponde a esta Dependencia determinar si la sociedad accionada, está vulnerando el derecho fundamental alegado por el accionante por no haberse dado respuesta clara y de fondo a su derecho de petición fechado el día 8 de junio de 2020, según los anexos de la tutela y no el 6 de junio como lo relata en los hechos de la acción.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA. Conforme al artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, el objeto fundamental de la acción de tutela, no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la ley.

4.2. DE LA LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA (ACTIVA – PASIVA) EN LA ACCIÓN DE TUTELA.

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política “*Toda Persona*” puede recurrir a la acción de tutela “*para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública*”.

Conforme lo anterior, la acción de tutela puede ser ejercida por toda persona que considere que le están vulnerando sus derechos constitucionales fundamentales sea nacional o extranjera, natural o jurídica, ciudadano o no, que se halle en el territorio colombiano o se encuentre por fuera y la autoridad o particular que vulneró los derechos fundamentales se encuentre en Colombia. Así pues, puede ser ejercida directamente o por quien actúe a su nombre, bien sea por medio de (i) un representante legal en el caso de los menores de edad, las personas jurídicas, los incapaces absolutos y los interdictos; (ii) mediante apoderado judicial; y (iii) por agencia oficiosa. En estos tres últimos casos se debe probar la legitimación en la causa por activa.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, se evidencia que el señor **Andrés Humberto Botero LLano**, actúa en causa propia y se encuentra legitimado en activa para presentar la presente acción de tutela.

Se tiene además la legitimación en la causa por pasiva de la accionada, Falabella de Colombia S.A., toda vez que es el particular al cual se le endilga la “presunta” vulneración del derecho fundamental esgrimido por el accionante.

4.3 SOBRE EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES. La sentencia T 103 de 2019, explicó:

*“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que **su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición.** En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.*

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 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”, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia. Veamos:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.

(...)

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que 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 misma. También cabe mencionar que la 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.

(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 suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) 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 (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante.

4.4 CASO CONCRETO. En el asunto específico, se aprecia que el accionante señaló como hecho vulnerador de su derecho fundamental, la

ausencia de un pronunciamiento de fondo respecto a la solicitud presentada el 8 de junio de 2020 ante la sociedad Falabella de Colombia S.A, mediante la cual hace una reclamación sobre las fallas que presenta un computador que compró en diciembre de 2019, al cual ya se le había hecho una reparación y aún continua con el mismo problema técnico, por lo que considera que se le está vulnerando el derecho de petición y al trabajo, ya que es Contador público y lo requiere para desempeñar su trabajo.

Por su parte la sociedad accionada aunque no respondió los hechos de la acción, arrió al despacho constancia de haber remitido al actor correo electrónico el 12 de agosto de 2020, informándole la devolución del dinero, para lo cual debería acercarse a la tienda de Arkadia, modulo de servicio al cliente, presentando la cédula de ciudadanía, en el horario de 12 PM a 6:00 P.M..

En atención a dicho correo el Despacho se comunicó al número telefónico del señor Andrés Humberto Botero Llano a fin de indagar si había recibido el correo remitido por Falabella y éste manifestó que en efecto lo recibió, por lo que procedió a trasladarse a las oficinas indicadas en la comunicación y allí le manifestaron que en diez (10) días le harían devolución del dinero, por lo que consideraba que no le habían dado solución a su problema.

Para emitir pronunciamiento frente al caso concreto y con relación al derecho de petición, es preciso advertir que, en reiterada jurisprudencia, la Corte Constitucional ha manifestado que el núcleo esencial del mismo reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada. En ese sentido, la vulneración del derecho de petición se presenta por la negativa de un agente a emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, y por no comunicar la respectiva decisión al petente.

Conforme la Jurisprudencia constitucional, la respuesta debe ser **clara, concreta, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado**, además, puesta en conocimiento al peticionario directamente, pues la omisión de tal diligencia constituye una vulneración al derecho fundamental de petición por parte de la accionada, toda vez que si lo decidido no se da a conocer al interesado continúa latente la insatisfacción de tal garantía fundamental.

Aunado a lo anterior, observa el juzgado que a pesar de haberse indicado que se le devolvería el dinero al accionante por las fallas del computador, tal hecho no se ha materializado, por lo que no puede predicarse la configuración de un hecho superado, pues no se ha dado una solución efectiva al problema planteado, es decir no se ha dado una respuesta de fondo, oportuna y en forma clara al escrito fechado el **8 de junio de 2020**, incluso del correo que le enviaran el 12 de agosto, se concluye que con solo acercarse a las oficinas del servicio al cliente le harían tal devolución, lo que no aconteció, tornándose como una distracción a la respuesta esperada, por lo que se considera que a la fecha la vulneración al derecho fundamental de petición, aún persiste.

En consecuencia, el amparo constitucional solicitado será de recibo y, en consecuencia, se ordenará al representante legal de Falabella de Colombia S.a., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento que resuelva de manera completa, congruente, de fondo y eficaz la solicitud presentada el 8 de junio de 2020, igualmente notificar la respuesta en la dirección indicada en la solicitud; esto es, Calle 5 no. 80 C-130 apartamento 2307 Medellín y al correo electrónico anvenon@hotmail.com, en los términos indicados por la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional.

Es importante hacer hincapié en las facultades constitucionales otorgadas al Juez en sede de tutela, pues la finalidad es evitar que perpetúen las vulneraciones a los derechos fundamentales de los ciudadanos, convirtiéndose en un guardián de esas garantías constitucionales otorgadas por la carta magna en el marco del estado social de derecho.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, la suscrita **Juez Trece Civil Municipal de Oralidad de Medellín**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución Política,

RESUELVE:

Primero. Conceder el amparo constitucional al derecho fundamental de petición del señor **Andrés Humberto Botero LLano** frente a **Falabella de Colombia S.A**, por las razones expuestas en precedencia.

Segundo. Ordenar al representante legal de Falabella de Colombia S.A., que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación del presente fallo de tutela, si aún no lo hubiere hecho, proceda a emitir un pronunciamiento que resuelva de manera completa, congruente, de fondo y eficaz la solicitud presentada el 8 de junio de 2020, igualmente notificar la respuesta en la dirección indicada en la solicitud; esto es, Calle 5 no. 80 C-130 apartamento 2307 Medellín y al correo electrónico anvenon@hotmail.com, en los términos indicados por la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia constitucional.

Tercero. Si la presente providencia no es impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ

1

Firmado Por:

PAULA ANDREA SIERRA CARO
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 013 CIVIL MUNICIPAL DE MEDELLÍN

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:

310178b71e65e35bc9cb5e803113376d189c26a50d271ed64df76fa3b9e875fe

Documento generado en 21/08/2020 01:51:23 p.m.