



JUZGADO TRECE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, veintiuno (21) de enero de dos mil veintiuno (2021)

Radicado:	05001 40 03 013 2021 00926 00
Procedimiento:	Acción de tutela.
Accionante:	Gloria Rocío López Guarín
Accionado:	Koba Colombia S.A.S- Tienda D1 sede Buenos Aires de Medellín
Tema:	El derecho fundamental de petición-
Sentencia:	General N° 011 Especial N° 011
Decisión	Niega por Hecho Superado

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

I. ANTECEDENTES

1.1 Manifestó la accionante que el día 5 de septiembre de 2020, sufrió un accidente en las instalaciones de la Tienda D1, de la sede de Buenos Aires en Medellín. Como consecuencia de ello, presentó una fractura de epífisis inferior de radio.

Conforme a lo anterior y con el fin de obtener una mayor claridad de los hechos ocurridos, el día 4 de noviembre de 2020, la afectada elevó derecho de petición al correo electrónico de la sociedad accionada: reporteskoba@valorarseguros.com, mediante el cual solicitó lo siguiente:

“PRIMERA. Suministrarme copia del registro fílmico donde quedó registrado el accidente ocurrido el día 5 de septiembre, entre las 08:40 am y las 9:00 am, en la TIENDA D1- SEDE BUENOS AIRES, ubicada en la carrera 35 N° 48ª -57 de Medellín- Antioquia, en el cual resulté seriamente afectada.

SEGUNDA. Suministrarme copia del informe del accidente que la administradora de la TIENDA D1- SEDE BUENOS AIRES, ubicada en la carrera 35 N° 48ª -57 de Medellín- Antioquia, hubiere realizado sobre el insuceso ocurrido el día 5 de septiembre entre las 08:40 am y las 9:00 am, en la ubicación de la referencia, en el cual resulté seriamente afectada.

TERCERA. Suministrarme copia de cualquier documento que registre o tenga detallado el accidente ocurrido el 5 de septiembre entre las 08:40 am y las 9:00 am, en la TIENDA D1- SEDE BUENOS AIRES, ubicada en la carrera 35 N° 48ª -57 de Medellín- Antioquia, en el cual resulté seriamente afectada.”

Sin embargo, a la fecha la accionante no ha recibido respuesta a su solicitud, por lo tanto, considera que se le está vulnerando su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, solicitó se le ordene a las accionadas se pronuncien al respecto.

1.2. La acción de tutela fue admitida mediante auto del 18 de diciembre de 2020 y notificada debidamente por correo electrónico, a la accionada, tal como aparece en el expediente.

1.3. Koba Colombia S.A.S, a través de su apoderada judicial manifestó, que no les constaba los hechos ocurridos a la señora Gloria Roció López Guarín, el día 5 de septiembre de 2020, los cuales le generaron una fractura de la epífisis inferior del radio. Indicó, que la tutelada tuvo conocimiento del derecho de petición por la remisión que le hizo la compañía aseguradora de Koba Colombia S.A.S., -Valorar seguros-, a quien la accionante dirigió el derecho de petición el día 4 de noviembre de 2020, al correo electrónico: reportes@valorarseguros.com, sin embargo, precisaron que dicho correo no constituía el medio oficial dispuesto por Koba Colombia S.A.S., para recibir peticiones, quejas y reclamos.

Seguidamente, la abogada del accionado señaló y describió los medios idóneos con los que contaba la empresa para presentar peticiones, quejas y reclamos, los cuales podían realizarse de forma personal, a través de correo electrónico o por medio de una línea telefónica de atención al cliente.

Informaron, que una vez les fue remitida la petición por parte de Valorar Seguros y notificada la presente acción de tutela, procedieron a dar respuesta a lo solicitado por la afectada y le remitieron la contestación a la dirección electrónica: drolandogarcia@gmail.com., por lo tanto, consideran que se está ante un hecho superado conforme lo ha establecido la Corte Constitucional en su jurisprudencia.

En consecuencia, el accionado solicitó se desestimen las pretensiones de la acción de tutela y se declare la carencia actual de objeto por hecho superado.

1.4 En atención a la respuesta dada por la accionada y según constancia secretarial que antecede el Despacho se comunicó con la accionante **Gloria Rocío López Guarín**, quien manifestó que efectivamente Koba Colombia S.A.S., ya había dado respuesta a su solicitud.

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 accionada, está vulnerando los derechos fundamentales alegados por la solicitante, al no dar respuesta de fondo a la petición enviada vía correo electrónico el 4 de noviembre de 2020 o si por el contrario debe ser declarado el hecho superado, por haber desaparecido el hecho vulnerador de los derechos fundamentales dentro del trámite de la acción de tutela.

IV. CONSIDERACIONES

4.1. DE LA ACCIÓN DE TUTELA La acción de tutela de linaje constitucional, está instituida única y exclusivamente para la protección de

los Derechos Constitucionales Fundamentales de todas las personas del Estado cuando éstos resulten vulnerados por la acción u omisión de una autoridad que los desconozca.

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 mismo 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.

Como ya se expresó, por mandato constitucional se faculta a todo ciudadano para que en su propio nombre instaure acción de tutela ante una autoridad judicial con el fin de hacer valer sus derechos fundamentales cuando los considere vulnerados o amenazados; dentro del presente caso, la señora **Gloria Rocío López Guarín**, actúa en causa propia por lo que se encuentra legitimada en la causa por **activa**.

Se tiene además la legitimación en la causa por **pasiva** de la accionada toda vez que es la entidad a la cual se le endilga la “presunta” vulneración de los derechos fundamentales esgrimidos por la 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 CONFIGURACION DE CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO. La Honorable Corte Constitucional en sentencia T- 013 de 2017, MP. ALBERTO ROJAS RIOS, precisó sobre el particular:

“(...) No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”

En este sentido, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado 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 ese orden, si la acción de tutela 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.

En cuanto al hecho superado, esta Corporación ha considerado que esa situación “no conduce a declarar la improcedencia de la acción, pues la Corte Constitucional puede estudiar el fondo del asunto para evaluar si hubo vulneración de las garantías superiores, en virtud de la función de pedagogía constitucional que también realiza a través de los fallos de tutela.

Si bien, en estos eventos no se emiten ordenes ante la ineficiencia de las mismas, si la decisión proferida por el juez de tutela contraría los postulados constitucionales, la Corte debe revocarla”.

(...)

En Sentencia T- 512 de 2015, la Sala Primera de Revisión estableció que:

“9. Cuando la presunta vulneración o riesgo fue superado con la satisfacción o salvaguarda de las garantías invocadas, se presenta una carencia de objeto por hecho superado.

10. Adicionalmente, es importante tener en cuenta que, ante un hecho superado, no es perentorio para los jueces de instancia, pero sí para la Corte Constitucional en sede de revisión, determinar el alcance de los derechos fundamentales cuya protección fue solicitada y el tipo de vulneración al que fueron expuestos.

Esto, sobre todo, cuando considera que la decisión debe incluir observaciones sobre los hechos del caso, por ejemplo, llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición. En todo caso, el juez de tutela, independientemente de la instancia en la que conozca de la acción, debe demostrar que existió un hecho superado antes del momento del fallo.

(...)

En conclusión, la carencia actual de objeto se presenta durante el trámite del proceso por hecho superado cuando la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados se supera, en estos casos no es necesario el pronunciamiento de fondo por parte del juez, salvo que se requiera precisar al agente transgresor que su acción u omisión fue contraría a los derechos constitucionales.”

4.5 CASO CONCRETO. Se observa que lo peticionado por la accionante, es la respuesta a su petición presentada vía correo electrónico el pasado 4 de noviembre de 2020, mediante la cual solicitaba copia del registro filmico donde quedó registrado el accidente ocurrido el día 5 de septiembre, entre

las 08:40 am y las 9:00 am, en la Tienda D1- sede Buenos Aires, así como la copia del informe o cualquier otro documento en que se detallara los hechos del accidente. Como prueba de ello, se aportó junto con la solicitud de amparo, copia de la petición.

Por su lado, **Koba Colombia S.A.S**, en su contestación manifestó que en virtud a la remisión de la petición que le hiciera la Compañía aseguradora de Koba Colombia S.A.S., -Valorar Seguros- y por la acción de tutela, procedieron a dar respuesta al derecho de petición del 4 de noviembre de 2020. Para soportar lo afirmado, anexaron copia de la constancia de envío al correo electrónico enunciado por la afectada en la acción de tutela.

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.

Así las cosas, 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.

De este modo, si en el trámite preferente y sumario que corresponde a la acción de tutela se acredita, como aquí ocurrió, que el sujeto pasivo, cesó en su proceder lesivo del derecho fundamental de los accionantes, porque concretó la acción que indebidamente venía omitiendo, que para el caso fue no dar respuesta a la petición incoada desde el 4 de noviembre de 2020, el Juez de tutela no procederá a impartir esa orden.

Para el caso, se observa que la sociedad accionada, el día 7 de enero de 2020, emitió la respuesta que consideró adecuada frente a las peticiones elevadas por la actora y procedió a notificarla a la dirección de correo electrónico drolandogarcia@gmail.com, la cual había sido señalado en el derecho de petición y en la acción de tutela.

Lo anterior, fue constatado por el Despacho, al establecer comunicación telefónica con la accionante **Gloria Rocío López Guarín**, quien manifestó que efectivamente **Koba Colombia S.A.S.**, ya había dado respuesta a su solicitud. (Ver constancia secretarial que antecede)

Así las cosas, se advierte que se ha configurado un hecho superado, como consecuencia de la desaparición del hecho que amenazaba el derecho invocado, tal y como lo ha sostenido en reiteradas ocasiones la jurisprudencia constitucional, de modo que, si la situación de hecho de la cual esa persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha, puede entenderse que ha desaparecido la vulneración, la decisión que pueda emitir el juez de tutela no tendría ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión de la accionada y en este caso, es claro que a la parte accionante se le resolvió por parte de la accionada, el fundamento de su pretensión de tutela, observando este despacho que ha cesado la vulneración al derecho de petición alegado, sobreviniendo improcedente la acción.

V. DECISIÓN

Por lo anterior, 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,

FALLA

Primero: NEGAR el amparo constitucional deprecado para la protección del derecho fundamental de petición invocado por **Gloria Rocío López Guarín**,

por parte de **Koba Colombia S.A.S.**, dada la carencia actual de objeto, por hecho superado.

Segundo. 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

2

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:

**ab6dbcc5a8138fd2ac793d7d9e8cbb6780ea99857df43cc98d51f95e
f9fdb77**

Documento generado en 21/01/2021 02:27:30 PM

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