



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., Cinco (5) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref.: Acción de tutela
Rad. No.: 11001-40-03-022-2021-00374-00
Asunto: Fallo de primera instancia

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991, se emite sentencia de primer grado en la actuación de la referencia.

1. Identificación solicitante: (Art. 29 Núm. 1º Dcto. 2591/91):

Camilo Arturo González Garzón, identificado con C.C. No. 1.032.450.861 y T.P. No. 300.440 del C.S. de la J.

2. Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración: (Art. 29 Núm. 2º Dcto. 2591/91):

La actuación es dirigida por el tutelante contra Anyul Durán Estrada identificada con C.C No. 1.091.661.471.

Se vinculó a la Oficina de Registro Instrumentos Zona Sur, atendiendo la manifestación elevada por el accionante.

3. Determinación del derecho tutelado: (Art. 29 Núm. 3º Dcto. 2591/91):

Señala el tutelante que el derecho fundamental presuntamente vulnerado es el de petición.

4. Síntesis de la solicitud de amparo:

4.1. Hechos:

El accionante realizó el 19 de diciembre de 2020 el pago de una suma de dinero, por medio de canales virtuales a fin de que la accionada prestara el servicio de reparación de una bien mueble *-nevera-* suma que incluída los repuestos para tal actividad.

No obstante lo anterior, el 23 de diciembre de la pasada anualidad, el hoy accionante ejerció el derecho de retracto que contempla el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, ante el incumplimiento del servicio que no fue prestado.

Así las cosas, y de cara al trámite judicial contemplado en el numeral 3º del artículo 56 de la precitada normativa, el 13 de febrero de la presenta anualidad, el accionante presentó derecho de petición a la accionada, con el propósito de realizar reclamación directa de que trata el numeral 5º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En el referido escrito, el hoy actor pretende el reintegro de los dineros pagados por el servicio no prestado y los intereses de mora que dicho concepto ha generado, sustentado su inconformidad en el numeral 5º del artículo 58 la Ley 1480 de 2011 y en retracto realizado en otrora oportunidad, *petitum* que a la data de presentación de la acción de tutela no ha sido contestado.



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

4.2. Petición:

Atendiendo la situación fáctica y lo expuesto en la tutela, pretende se tutele el derecho de petición.

No obstante, a que todos los hechos base de la acción de tutela referían a la persona natural comerciante Anyul Durán Estrada, solicitó que se ordenará a la Oficina de Registro Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Sur, emitiera respuesta sobre un derecho de petición que solicita “*la anotación No. 4 del folio de matrícula inmobiliaria No. 50S-40200718*”. (Folio 2 archivo digital 002EscritoTutela.pdf).

5. Informes: (Art. 19 Dcto. 2591/91)

Notificada en legal forma la señora Anyul Durán Estrada, esta guardó silencio.

Por su parte la Oficina de Registro Instrumentos Públicos de Bogotá Zona Sur, indicó que los hechos y peticiones involucran situaciones presentadas con la señora Anyul Duran Estrada frente a la adquisición de un electrodoméstico quien no tiene relación alguna con la entidad vinculada.

Precisó que no entiende el contexto de la acción planteada por el actor, puesto que los hechos que sustentan su dicho, en nada se relacionan con la cancelación de la anotación No. 4 del folio de matrícula 50S-40200718.

Señaló que el gestor cometió un gazapo al dejar un apartado de una tutela que efectivamente si se inició contra dicha oficina y que cursó en el Juzgado 16 Civil Municipal de Bogotá bajo el numero radicado 2021-00384 y que en todo caso ya fue fallada.

En la mencionada oportunidad se le expresó al apoderado la imposibilidad de cancelar la anotación hasta que no se resuelva la actuación administrativa iniciada para el efecto, definida con el número AA-027-2021, tendiente a establecerla real situación jurídica del mencionado folio.

6. Pruebas:

En el presente asunto, se tendrán y valoran:

- i) Copia de la petición de 13 de febrero de 2021, presentada por el accionante, con el cual se presentó la reclamación previa de que trata el literal c numeral 5º del artículo 58 Ley 1480, tendiente a la devolución de unos dineros por un servicio no prestado.
- ii) Comprobante de envío de la solicitud de 13 de febrero de 2021, al correo electrónico Digitalwhirlpool22@hotmail.com y, vía WathsApp al número telefónico 3127615561.

7. Problema jurídico:

¿Existe vulneración del derecho fundamental de petición deprecado por el tutelante por cuenta de la señora Anyul Durán Estrada?

8. Fundamentos jurídicos:

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna –positiva o



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

negativa a sus intereses- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es de quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) días, cuando se eleva ante las autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

No obstante, debe decirse que el Gobierno Nacional en el Decreto Legislativo 491 de 2020 adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, así que a partir del 28 de marzo de 2020 se ampliaron los términos de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen en vigencia de la emergencia.

Por consiguiente, en la hora actual, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. La de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes. En las que se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días.

Sin embargo, este Decreto Legislativo señalado en líneas anteriores no modificó el literal c del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, como quiera que dicha normativa se aplica cuando el particular cumple funciones públicas y en este caso el comerciante que se abstuvo de prestar el servicio no tiene tal condición.

Así las cosas, se decantará este juzgador por la aplicación de la norma especial para el computo del término recordando que el artículo 4º del Estatuto del Consumidor dispone que las normas allí contenidas son de orden público y por tanto de obligatorio cumplimiento, sumado al hecho que:

“(…) [e]l productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.”¹

Y que no se diga que el incumplimiento de este canon no trae una consecuencia pues el inciso 2º del literal f del mismo artículo 58 señala que:

“f) (…). Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

valoración que en todo caso corresponde al Juez natural que conozca del asunto.

¹ Literal c del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Adicionalmente, frente al derecho de petición frente a particulares, el legislador estableció su procedencia en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, así:

“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.

(...)

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 (...).”

Ahora bien, tratándose de la procedencia de la acción de tutela contra particulares, valga recodar que con fundamento en el artículo 86 Superior y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 la acción de tutela procede contra particulares en alguna de las siguientes circunstancias:

“(i) cuando el particular presta un servicio público; (ii) cuando la conducta del particular afecta grave y directamente el interés colectivo y, (iii) cuando el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión frente al particular.”

La última situación señalada, hace referencia al supuesto en el que, debido a las circunstancias fácticas concurrentes, una persona se encuentra impotente o sometida en relación con otra y, por tanto, se halla en la imposibilidad de defender sus derechos².

Para el caso en concreto, se trata de la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, que considera el actor debe presentar conforme a lo previsto en el artículo 47 de esa misma norma.

9. Normas aplicables:

- i) Artículo 23 de la Constitución Política.
- ii) Artículos 20 y 42 del Decreto 2591 de 1991.
- iii) Artículo 32 de la Ley 1755 de 2015.
- iv) Literal c numeral 5° del artículo 58 Ley 1480.
- v) Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

10. Caso concreto:

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

- a) Que el accionante presentó derecho de petición a la señora Anyul Durán Estrada el 13 de febrero de 2021, al correo electrónico digitalwhirlpool22@hotmail.com y, vía WathsApp al número telefónico 3127615561, con el propósito de realizar reclamación directa de que trata el numeral 5° de la Ley 1480 de 2011.
- b) Que de acuerdo al supuesto fáctico que obra en el escrito de tutela la accionada es quien debía prestar el servicio de reparación de

² Corte Constitucional. Sentencia T-117 de 2018.



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

electrodomésticos, respecto del cual el actor ejerció el derecho de retracto previsto en el artículo 47 Ley 1480 de 2011.

- c) Si bien la reclamación directa contemplada en el numeral 5º del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, es el requisito de procedibilidad para iniciar la acción de protección al consumidor, la acción de tutela resulta procedente para el caso en concreto, puesto que el literal c del mencionado aparte normativo, determina la obligación del proveedor o productor para que este de respuesta a la petición incoada.
- d) El solicitante se halla en estado de subordinación e indefensión frente al particular gracias a la relación de consumo que se presentó en el asunto de marras.
- e) Una vez notificada en debida forma la admisión de la presente acción de tutela a la señora Anyul Durán Estrada, esta no ejerció su derecho de defensa y guardó silencio.

En el presente asunto se tiene que el tutelante aportó constancia de la solicitud que radicó en el 13 de febrero de 2020, en la que solicitó el reintegro de dinero que pagó por la prestación de un servicio defectuoso, conforme a lo previsto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, amén del retracto que hiciere en los términos del artículo 47 del referido compendio normativo.

Sin embargo, hasta la fecha de presentación de esta acción, no ha recibido respuesta alguna a la reclamación previa, según lo indicó el accionante, afirmación que se presume por cierta ante la conducta silente de la accionada, según lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Entonces, como para la época en que se envió la solicitud de amparo, ya había vencido el plazo de los 15 días contemplados en el literal c del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 *-norma especial para el caso en comento y que no fue modificada por el Decreto Legislativo 491 de 2020-*, es evidente que la señora Anyul Durán Estrada, como particular y en especial en su condición de proveedora de un servicio respecto del cual el solicitante se halla en una relación de consumo, vulneró el derecho fundamental de petición del tutelante, por lo que se concederá la protección constitucional solicitada.

Por tanto, se ordenará a la señora Anyul Durán Estrada que, dentro del término perentorio de 48 horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la solicitud de 13 de febrero de 2021 que le presentó el señor Camilo Arturo González Garzón y, que corresponde a la reclamación previa consagrada en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Comunicación que deberá ser notificada en debida forma al accionante.

No obstante, tenga en cuenta el accionante que, si bien esta decisión protege el derecho fundamental de petición, la acción de tutela no es el mecanismo de defensa judicial de los derechos del consumidor, pues la reclamación previa es el requisito de procedibilidad para la presentación de la acción de consumo de que trata el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En otras palabras, a pesar del silencio del proveedor del servicio Usted cuenta con la posibilidad de iniciar la acción ya señalada ante la Superintendencia de Industria y Comercio en su Delegatura para asuntos jurisdiccionales o antes el Juez de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple -por el factor cuantía el asunto-,



Rama Judicial del Poder Público
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, D.C.
Carrera 10 No 14 – 33 piso 8 – Telefax: 284 5514 – Bogotá – Colombia
Correo: cmpl22bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

mecanismo idóneo para debatir la pretensión de devolución de los dineros y de ser el caso las indemnizaciones que enunció en su escrito de reclamación.

Por último, se ordenará la desvinculación de la Oficina de Registro Instrumentos Públicos de la Zona Sur, porque es evidente que la relación de consumo no se presenta con este ente registral, amén que es evidente el *lapsus calimi* en que incurrió el togado del derecho.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veintidós Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.-CONCEDER el amparo del derecho de petición que suplicó **CAMILO ARTURO GONZÁLEZ GARZÓN**, identificado con la C.C. No. 80.036.236, conforme lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO.- ORDENAR a la señora **ANYUL DURÁN ESTRADA** identificada con C.C No. 1.091.661.471 que, dentro del término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir del recibo de la notificación de esta determinación, proceda a emitir una contestación de fondo, concisa y clara a la solicitud de 13 de febrero de 2021 que corresponde a la reclamación directa sobre el servicio no prestado y la devolución de los dineros cancelados. La comunicación que emita la accionada deberá ser notificada en debida forma al tutelante.

TERCERO.- DESVINCULAR a la **OFICINA DE REGISTRO INSTRUMENTOS PÚBLICOS DE LA ZONA SUR** del presente asunto, conforme lo considerado.

CUARTO.- NOTIFICAR esta decisión a los interesados, conforme lo ordena los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO.- REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para eventual revisión, en el evento que no se impugne la presente decisión.

NOTIFÍQUESE,


CAMILO ANDRÉS BAQUERO AGUILAR
Juez