



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Diecisiete (17) de mayo de dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de tutela
Accionante:	Diana Marcela Moreno Hernández
Accionada:	B2X Care Colombia S.A.S. y Samsung Electronics Colombia S.A.
Radicado:	11001 40 03 022 2022-00422-00
Tema:	Derecho de petición
Decisión	Niega solicitud de amparo

1. ASUNTO A DECIDIR

Procede el Juzgado a dictar la sentencia que defina la acción de tutela promovida por Diana Marcela Moreno Hernández, quien se identifica con la CC No: 63.547.872, en contra de B2X Care Colombia S.A.S., y Samsung Electronics Colombia S.A., por intermedio de su representante legal o quien haga sus veces, para la protección de sus derechos fundamentales, garantizados por la Constitución Política de Colombia, y que considera vulnerados por la entidad accionada.

2. ANTECEDENTES

2.1. HECHOS. Manifiesta la accionante que, el día once (11) de abril de dos mil veintidós (2022), radicó ante las sociedades accionadas, un derecho de petición, mediante el cual solicitó la devolución del equipo de manera inmediata en las condiciones que fue entregado, así mismo, el reembolso del dinero pagado por la reparación, a la cuenta de ahorros de la que es titular.

En línea con lo anterior, refiere que, hasta la fecha de presentación de la acción de tutela, no ha recibido respuesta por parte de las entidades accionadas.

2.2 PRETENSIONES. Por lo anterior, solicitó le sea tutelado el derecho fundamental de petición, y que, como consecuencia de ello, se le ordene a la entidad accionada, proceda a absolver la petición arrimada desde el día once (11) de abril de dos mil veintidós (2022).

2.3. ADMISIÓN, TRÁMITE Y POSICIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA. La acción de tutela fue admitida el día doce (12) de mayo de dos mil veintidós (2022), ordenándose la notificación de la parte accionada, bajo lo reglado por el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, *so pena* de dar aplicación a lo dispuesto por el artículo 20 del mismo decreto reglamentario, esto es, la presunción de veracidad.

Atendiendo a la admisión del presente asunto, la sociedad Samsung Electronics Colombia S.A., allegó contestación, aduciendo que, carece de legitimación en la causa por pasiva, como quiera que no fue receptor de la petición allegada por la accionante, puesto que, si bien la accionada B2X Care Colombia S.A.S., es un centro de servicio autorizado, se trata de una persona jurídica independiente, que ejerce sus actividades económicas de manera autónoma, sin injerencia por parte de Samsung Electronics Colombia S.A.

Ahora bien, respecto a la petición arrimada por la accionante en data once (11) de abril del año en curso, de la cual tuvo conocimiento a través de la admisión a trámite del presente asunto, adujo que, emitió contestación, remitida al correo electrónico marcelove17@hotmail.com, mediante el cual informó a la señora Diana Marcela Moreno Hernández, el trámite respectivo frente a la solicitud, y los motivos por los cuales no pueden ser atendidos sus pedimentos, por parte de esta entidad.

Por lo expuesto, solicitó se deniegue el amparo constitucional clamado, como quiera que esta entidad no ha vulnerado o puesto en peligro los derechos fundamentales de la accionante.

A su turno, B2X Care Colombia S.A.S., allegó contestación, mediante la cual arguyó la carencia actual de objeto, por hecho superado, en virtud a que se llegó a un acuerdo con la accionante para realizar la devolución del dinero cancelado por concepto de reparación del equipo telefónico, allegando constancia de transferencia bancaria por valor de UN MILLÓN OCHENTA Y DOS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (\$1.082.577) abonados a la cuenta de ahorros de la accionante, atendiendo de esta manera los pedimentos elevados en la petición de data once (11) de abril del presente año.

Por lo enunciado, solicitó se declare improcedente la presente acción constitucional, ante la carencia de vulneración o puesta en peligro de los derechos fundamentales de la accionante, por parte de esta entidad.

3. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR

3.1. COMPETENCIA. De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, es competente este Despacho para conocer y decidir respecto de la solicitud de tutela impetrada.

3.2. PROBLEMA JURÍDICO DE ORDEN CONSTITUCIONAL A RESOLVER. Corresponde establecer a este estrado judicial, si las entidades accionadas quebrantaron el derecho fundamental de petición de la accionante, al no brindar respuesta de fondo al *petitum* arribado el once (11) de abril de dos mil veintidós (2022), en los términos previstos en la ley.

3.3. NATURALEZA DEL DERECHO INVOCADO.

3.3.1 EL DERECHO DE PETICIÓN. Ha explicado la Corte Constitucional¹ que el derecho de petición es una garantía constitucional recogida en el artículo 23 de carta política, definida a su turno como la facultad que posee toda persona en el territorio colombiano de formular solicitudes, sean verbales o escritas, siempre que sean respetuosas, ante las autoridades públicas y en ocasiones frente a particulares, y a obtener de ellos una respuesta a la misma, la cual debe cumplir con ciertos requisitos, como son: la claridad, la congruencia y que debe ser de fondo. Se trata entonces de una garantía que se ha materializado con independencia al interés público o privado o de lo solicitado, viéndose garantizado en su ejercicio sin ningún tipo de formalidades.

De igual manera, la Sala Plena de H. Corte Constitucional en sentencia C-007 de 2017, indicó que la respuesta que se dé a lo solicitado, debe cumplir con ciertos parámetros o características, a saber:

*“**Prontitud.** Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

***Resolver de fondo la solicitud.** Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso*

¹ Corte Constitucional. Sentencia T044/19 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

Notificación. *No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado.”*

En cuanto al núcleo esencial de este derecho, se ha expresado que²:

“...reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

(...) En concordancia con lo expuesto hasta el momento, “puede afirmarse que el ejercicio del derecho de petición no exige formalidades más allá de las que establecen la Constitución Política y la Ley”, y está regulado por unas reglas previstas en el ordenamiento jurídico, las cuales pueden sintetizarse así:

a) El derecho de petición es determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada

² Corte Constitucional. Sentencia T-077/18 A. Lizarazo Ocampo.

serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1. oportunidad, 2. resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones:

cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad, el derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la Administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.”

3.4. CARENCIA ACTUAL DE OBJETO. Es necesario anotar que la carencia actual de objeto puede presentarse a partir de dos eventos, que a su vez sugieren consecuencias distintas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. Sobre el tema, la Corte Constitucional, precisó:

“(...) De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela tiene como objetivo amparar los derechos fundamentales de las personas ante la vulneración o amenaza ya sea por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular. Al respecto, esta Corte ha señalado que:

(...) 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 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.

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 contraria a los derechos constitucionales.³

4. CASO EN CONCRETO

En el caso objeto de estudio, está comprobado que la accionante radicó petición ante la entidad accionada, B2X Care Colombia S.A.S., el día once (11) de abril de dos mil veintidós (2022), mediante el cual solicitó la devolución del equipo en las mismas condiciones que fue entregado y el reembolso del dinero pagado por la reparación, por el monto de UN MILLÓN CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTISIETE PESOS Y CINCUENTA Y SIETE CENTAVOS (\$1.124.277,55).

Revisadas las documentales adosadas al plenario, se deduce que, no se accederá al amparo constitucional clamado, como quiera que, desde la radicación de la petición, el día once (11) de abril del año en curso, no ha transcurrido el término de quince (15) días establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y la ampliación del mismo, conforme lo contemplado por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, para que la accionada atienda la

³ Corte Constitucional Colombiana, Sentencia T-013/17, M.P. A. Rojas.

petición elevada por la parte actora (30 días), puesto que, el mismo fenecerá solo hasta el día **veinticinco (25) de mayo de dos mil veintidós (2022)**, esto frente al accionado B2X Care Colombia S.A.S., ante quien se radicó efectivamente la referida petición.

Frente al accionado Samsung Electronics Colombia S.A., del estudio de las documentales adosadas, encuentra el despacho que no obra en el plenario constancia de radicación de la mentada petición ante esta entidad, por lo cual, se deduce que solo se enteró de la misma con la notificación de la admisión del presente asunto constitucional, fecha en la que se empezará a contabilizar el término con el que cuenta para emitir una respuesta de fondo y ponerla en conocimiento de la accionante.

Aunado a lo anterior, de la lectura de los anexos que componen la comunicación aportada por la accionada Samsung Electronics Colombia S.A., comprueba esta judicatura que la accionada ya dio respuesta a la petición incoada, la cual fue remitida al correo electrónico "*marcelove17@hotmail.com*", buzón de notificaciones que coincide con el inscrito por la accionante, en la comunicación remitida a la parte accionada y a la establecida en el acápite de notificación del escrito de tutela.

Entonces, ha de advertirse que el término para contestar el derecho de petición aún no ha vencido, de ahí que el amparo tampoco pueda salir avante, dado que la tutela no puede ser utilizada de manera extemporánea por anticipación y, en todo caso, se advierte una solución de fondo respecto de la controversia que motivó la interposición de la presente acción tuitiva, ello, de conformidad con lo informado en el escrito de contestación, de allí que, no solo es que no se haya cumplido con el vencimiento del término instituido por vía legislativa para tal fin, sino que, además, la manifestación realizada deviene favorable a los intereses de quien acciona.

5. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **Juzgado Veintidós Civil Municipal de Oralidad de Bogotá**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por la señora Diana Marcela Moreno Hernández, quien se identifica con la CC No: 63.547.872, en contra de B2X Care Colombia S.A.S., y Samsung Electronics Colombia S.A., por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a quienes concierne, por el medio más expedito y eficaz. En el acto de la notificación, se hará saber a las partes que procede la impugnación del fallo en el término de los tres (3) días siguientes al de la notificación.

Adjunta con la notificación del presente proveído, secretaria, proceda a remitir a la parte accionante, las respuestas allegadas al presente asunto por parte de las entidades accionadas.

TERCERO: REMITIR a la Honorable Corte Constitucional la presente acción de tutela en caso de no ser impugnada, para su eventual revisión, de conformidad con el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

-firmado electrónicamente-
BRAYAN CASTRO RENDÓN
JUEZ

N.H

Firmado Por:

Brayan Andres Castro Rendon

Juez

Juzgado Municipal

Civil 022

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **5eb7c2f03dfb082bc53d02b8f18254c8b75b9514db309cb1548d86906a4e5d4e**

Documento generado en 17/05/2022 03:16:10 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>