REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO VEINTIDÓS CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., diez (10) de septiembre de dos mil veinte (2020)

Ref: Exp. No. 110014003-022-2020-00457-00

Se decide la acción de tutela interpuesta por John Alexander Jiménez Burgos contra Falabella de Colombia S.A.

ANTECEDENTES

El accionante reclamó la protección de su derecho fundamental de petición que consideró vulnerado por la entidad accionada, dado que el 4 de agosto de 2020 solicitó (i) le fuera informado del por qué la compra que realizó el 31 de julio de 2020 se canceló, (ii) se le indique respecto al reintegro del dinero, (iii) se le allegue el producto que compró, así como la fecha de entrega del mismo, (iv) se revise la línea telefónica de servicio al cliente, ya que no fue posible la comunicación con el almacén a pesar de los intentos y de esperar 60 minutos, sin que a la fecha haya obtenido respuesta.

Por lo anterior, pidió se le ampare su garantía constitucional invocada, se ordene a la accionada dé una respuesta precisa, congruente y de fondo a lo solicitado.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Notificada en legal forma, Falabella Colombia S.A. indicó que le informó al accionante que la orden de compra No. 1405581260 del 9 de julio de 2020 correspondiente a un VIOLIN 4/4 HXTQ08A-1 SOLIDO VERONA se canceló, toda vez que al momento del despacho la transportadora no lo reclamó en el tiempo acordado, por lo tanto, se incumpliría en la fecha pactada. Además, que la devolución del dinero se efectuó por el medio de pago DAVIPLATA.

Por lo anterior, la acción de tutela se torna improcedente, porque dio contestación a la solicitud de forma clara y de fondo.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con los elementos de juicio que obran en el plenario el problema jurídico a resolver consiste en determinar sí Falabella de Colombia S.A. vulneró el derecho de fundamental de petición del señor John Alexander Jiménez Burgos, al no emitir un pronunciamiento de fondo respecto de lo solicitado el 4 de agosto de 2020, que corresponde a la compra, cancelación y reintegro del dinero, respecto del producto VIOLIN 4/4 HXTQ08A-1 SOLIDO VERONA, transacción que realizó por internet.

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 negativa- 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: quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) cuando se eleva a 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.

En el caso bajo estudio está comprobado lo siguiente:

a) Petición que radicó el tutelante vía correo electrónico el 4 de agosto de 2020, (i) le fuera informado del por qué la compra que realizó el 31 de julio de 2020 se canceló, (ii) se le indique respecto al reintegro del dinero, (iii) se le allegue el producto que compró, así como la fecha de entrega del mismo, (iv) se revise la línea telefónica de servicio al cliente, ya que no fue posible la comunicación con el almacén a pesar de los intentos y de esperar 60 minutos.

b) Comunicado de Falabella Colombia S.A. de fecha 2 de septiembre de 2020 dirigido al señor John Alexander Jiménez Burgos, en el que le informó al accionante que la orden de compra No. 1405581260 del 9 de julio de 2020 correspondiente a un VIOLIN 4/4 HXTQ08A-1 SOLIDO VERONA se canceló, toda vez que al momento del despacho la transportadora no lo reclamó en el tiempo acordado, por lo tanto, se incumpliría en la fecha pactada. Además, que la devolución del dinero se efectuó por el medio de pago DAVIPLATA.

De los medios de prueba mencionados, se colige que el resguardo implorado será negado, en razón a que se presentó de forma prematura, pues del acervo probatorio se desprende que el 4 de agosto de 2020 el accionante elevó derecho de petición ante la entidad accionada. Sin embargo, la accionada cuenta con un término de treinta días (30) días para contestar la misiva conforme lo ordenado por el Decreto 491 de 2020 y que amplió los términos de que trata la Ley 1755 de 2015, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada.

Entonces, ha de advertirse que el término para contestar el derecho de petición vence hasta el 17 de septiembre de los corrientes y la presente acción se instauró el 31 de agosto de 2020, es decir, antes de que feneciera el tiempo señalado en la ley, por lo que fue interpuesta de forma prematura.

De ahí que el amparo no este llamado a salir avante, dado que la tutela no puede ser utilizada como medio para anticiparse a los términos definidos por el legislador para proteger el derecho fundamental de petición.

En conclusión, se niega la protección constitucional invocado.

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. NEGAR el amparo solicitado por el señor John Alexander Jiménez Burgos, por lo expuesto en la parte motiva.

SEGUNDO. Comunicar esta decisión a los interesados, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

TERCERO. Si no fuere impugnada, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

110014003-022-2020-00457-00

(Y)

Firmado Por:

CAMILA ANDREA CALDERON FONSECA

JUEZ

JUEZ - JUZGADO 022 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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: **950e4a92063202c510ca8a94e495f24125709b6cdd4cd8d84bb6893bf6992313**

Documento generado en 10/09/2020 09:24:14 p.m.