



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO DIECISEIS CIVIL DEL CIRCUITO
Calle 39 No. 43- 123 Edif. Las Flores Piso 11 Oficina J20.
ccto16ba@cendoj.ramajudicial.gov.co.
BARRANQUILLA – ATLÁNTICO.

JUZGADO DIECISÉIS CIVIL DEL CIRCUITO, Barranquilla abril veintitrés (23) de dos mil veintiuno (2021).

REFERENCIA: Acción de tutela (Primera instancia)

RADICACIÓN: 08001-31-53-016-2021-00082-00

ACCIONANTE: ESTHER CECILIA VERGARA VARGAS.

ACCIONADOS: GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

ASUNTO

Se decide la acción de tutela promovida por la señora ESTHER CECILIA VERGARA VARGAS en contra de GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

ANTECEDENTES

1.-La gestora suplicó la protección constitucional de su derecho fundamental de «*petición*», presuntamente vulnerado por los acusados.

2.- Arguyó como sustento de su reclamo, en síntesis, lo siguiente:

Que presentó reclamación ante GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., entidad que maneja el crédito brilla el día 18 de junio de 2020, radicada con el número 20-240-116148, para la efectividad de la garantía de un producto adquirido mediante la Factura de Venta No. 1137, consistente en un colchón extra firme con somier doble 01 closet entregado en el año 2019, sin que hasta el momento se le haya dado una respuesta de fondo, pues no se ha accedido a la garantía solicitada.

Agregó que, en esa misma calenda, radicó una solicitud ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, bajo el radicado No. WEB-20-007735, pero aun GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., no le ha resuelto sobre su garantía.

3.- Pidió, lo siguiente:

“...PRIMERA: Con el fin de garantizar restablecer mi derecho fundamental de petición, respetuosamente solicito al Juez de la República, ordenar al representante legal de GASES DEL CARIBE S.A. Y CREDITO BRILLA S.A de resolver de fondo mi petición radicado el día 18 de junio de 2020 que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el Derecho de Petición radicado resolver y contestar oportunamente mi derecho de Petición de radicado como costa en los folio del derecho de petición de fecha Rad No.20-2 40-116148 Barranquilla, 30/06/2020 ya que ala fecha de hoy 14 de abril de 2021 no se resultó de fondo mi petición de fondo referente a mi garantía.

SEGUNDO : Con el fin de garantizar restablecer mi derecho fundamental de petición, respetuosamente solicito muy respetuosamente al señor Juez de la República, el ordenar a representante legal o CREDITO BRILLA S.A se me resuelva y ala vez responda de fondo mi petición radicado el día 18 de junio de 2020 se ordene que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el Derecho de Petición radicado ya que ala fecha de hoy 12 de abril de 2021 no se me ha cumplido con lo señalado en el artículo 23 de nuestra constitución nacional Que de acuerdo con el decreto 3466 de 1982, la norma establece en su artículo once 11 lo siguiente: “ ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores, sin perjuicio de que estos puedan a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus expendedores o proveedores, sean o no productores”.

TERCERO: En subsidio de lo anterior, respetuosamente solicito al Juez de la República, El ordenar todo lo que el despacho considere pertinente para garantizar el restablecimiento de mi derecho fundamental de Petición. ARTÍCULO 23. DE LA CONSTITUCION NACIONAL: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.” ARTICULO 14o. LEY 1755/2015: TERMINO PARA RESOLVER: “. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: Las peticiones de documento y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

CUARTO: con todo respecto al solicito al juez se ORDENE al representante legal de GASCARIBE S.A. E.S.P Y CREDITO BRILLA S.A. Se envié un funcionario a mi dirección de la Carrera 26A # 73 - 151 PISO 2 APTO 2, BARRIO LA LIBERTAD DE BARRANQUILLA, ATLANTICO de la entidad para que se verifique las condiciones de la mercancía para que se responda por la garantía de la mercancía del somier y el closet y el colchón como lo acordó la empresa de GAS CARIBE S.A. Radicado número 20-240- 116148 de respuesta de fecha 18 de junio de 2020 ya que se está cometiendo una violación a mis derechos de consumidor de acuerdo a Que de acuerdo con el decreto 3466 de 1982, la norma establece en su artículo once(11), lo siguiente: “(...) ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores, sin perjuicio de que estos puedan a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus expendedores o proveedores, sean o no productores”. Ya que desde el 18 de junio de 2020 ala fecha de hoy 12 de abril de 2021 la empresa de GASCARIBE S.A. E.S.P Y CREDITO BRILLA S.A no ha cumplido con lo acordado y mucho menos los proveedores o expendedores ya que ninguno me han respondido por la garantía...”

4.- Mediante proveído del 16 de abril de 2021, el estrado avocó conocimiento de esta salvaguarda fundamental y se vinculó a GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P. (CREDITO BRILLA S.A.).

Por providencia del 21 de abril de 2021, se ordenó la vinculación ANASTACIO DIAGO PINILLOS y ELECTRO 4 LTDA.

LAS RESPUESTAS DE LOS ACCIONADOS Y LOS VINCULADOS.

1. GASES DEL CARIBE S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, sostiene que creó la marca Brilla, a través de la cual se promueve la financiación de productos y servicios a través de la facturación del servicio de gas, lo que implica que no distribuye o comercializa productos o servicios, si no que otorga créditos para la adquisición de éstos.

Agregó que los hechos debatidos en la presente acción de tutela no persiguen la protección de un derecho fundamental vulnerado, ya que lo que pretende la accionante es que se le brinde la garantía de calidad de la que habla la Ley 1480

de 2011, por un producto adquirido con un tercero diferente a GASCARIBE S.A. E.S.P., por lo cual resulta improcedente el amparo constitucional solicitado.

2. La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, solicitó denegar la presente acción de tutela por improcedente, ya que el accionante tiene en sus manos otros mecanismos de defensa judicial, estos son, las acciones jurisdiccionales, y considerando que no es resorte de su dependencia resolver las peticiones radicadas en otra entidad.

3. Los demás intervinientes guardaron silencio.

CONSIDERACIONES

Como ya quedó visto, es patente de la recesión del cuadro *fáctico* recreado en la presente salvaguardia fundamental, devela que la esencia del debate sometido ante la jurisdicción constitucional radica en la discordia que afloró entre el accionante y el GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., con ocasión a la supuesta omisión de la respuesta de fondo de este último a la solicitud radica por la actora el día 18 de junio de 2020.

En lo que toca con la solicitud de amparo, se encuadra en la temática del resguardo del «*derecho de petición*».

En efecto, en forma reiterada la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, ha sostenido que:

«[E]l derecho de petición no sólo implica la potestad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades; envuelve además la necesidad de que se brinde una respuesta adecuada y oportuna -que no formal ni necesariamente favorable- dentro del marco de imparcialidad, eficacia y publicidad que caracteriza al Estado Social de Derecho... El derecho de petición supone para el Estado la obligación positiva de resolver con prontitud y de manera congruente acerca de la solicitud elevada, lo que no implica que ese pronunciamiento tenga que ser favorable, pues como bien se sabe la garantía constitucional mencionada tiende a asegurar respuestas oportunas y apropiadas en relación con aquello que de las autoridades se pide, no a obtener de estas últimas una resolución que indefectiblemente acceda a las pretensiones del solicitante» (CSJ STC, 10 Dic. 2012, rad. No. 00120-01, reiterada el 16 de junio 2014, rad, No. 00107-01).

Al respecto, es de verse que el artículo 86 de la Constitución Nacional, pregona que el objeto del amparo, es resguardar en forma expedita un cúmulo de

prerrogativas de linaje superior, vulneradas o amenazadas por la actividad u omisión de cualquier autoridad pública o incluso de los particulares. Como fácil se observa, el mandato constitucional en el punto impone una orden de inmediato acatamiento que tiene como designio que se evite, repare o cese la conculcación de un derecho superior.

Justamente, es pertinente evocar que el derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución, el cual establece que cualquier persona, ya sea por razones que involucran el interés general o particular, tiene el derecho a presentar, de manera respetuosa, peticiones a las autoridades y obtener una respuesta expedita. El mismo comprende, a su vez, la posibilidad de realizar peticiones a particulares en los casos que determine la ley.

En ese orden, es apodíctico que el derecho de «*petición*», como institución jurídica, encuentra su razón de ser en la necesidad de regular las relaciones entre las autoridades y los particulares, con el fin de que estos últimos puedan conocer y estar al tanto de las actuaciones de cualquier ente estatal. Desde este punto de vista, su núcleo esencial está en la pronta respuesta que se le brinde a las solicitudes presentadas.

Por su parte, la jurisprudencia constitucional ha señalado la relevancia que cobra el derecho fundamental de petición, ya que se constituye en un instrumento clave para el funcionamiento de la democracia participativa, y para el acceso a derechos como el de información y libertad de expresión, entre otros.

En esa línea de pensamiento, la Corte Constitucional ha manifestado, a su vez, que el derecho de petición no solo implica la posibilidad de presentar solicitudes a las autoridades estatales o a entes particulares, cuando la ley lo permita, sino, de igual manera, que se dé una oportuna respuesta con sujeción a los requerimientos establecidos en la ley para dicha petición. Es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, que sea coherente, dé solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase.

Así, para tener claridad sobre los elementos del derecho de petición, la Corte Constitucional ha indicado en la sentencia T-414 de 2010, que el mismo se compone de:

«1. La posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas.

2. La obtención de una respuesta que tenga las siguientes características:

- (i) Que sea oportuna;*
- (ii) Que resuelva de fondo, en forma clara y precisa lo solicitado; lo cual supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, sin evasivas respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados.*
- (iii) Que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario.*

La respuesta es independiente del hecho de si es favorable o no, pues no necesariamente dar una respuesta de fondo implica acceder a lo pedido».

Bajo ese entendido, para que la respuesta a la «petición» se encuentre ajustada a la ley y a lo que la jurisprudencia constitucional ha manifestado al respecto, la misma, además de ser oportuna y de fondo como ya se mencionó, debe ser comunicada al peticionario.

Ahora bien, el estrado al adentrarse en el caso *sub examine*, aprecia varias circunstancias relevantes acreditadas en el expediente que merecen ser destacadas, para darle claridad al presente fallo, que pasan a relievase a espacio. Veamos.

Al analizar la tutela enarbolada se visualiza que es dirigida con la finalidad que GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., hiciera efectiva la garantía sobre unos productos financiados por dicha entidad a través del crédito brilla, por lo cual se presentó por la accionante una petición el día 18 de junio de 2020, pero se observa que dicha empresa dio contestación al pedimento, por intermedio de la misiva del 30 de junio de esa anualidad (numeral 1° del expediente digital).

Sin embargo, se puede extraer que lo denunciado por la demandante deviene en que a su parecer, la respuesta emitida por GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., no es de fondo y no resuelve la problemática planteada por aquella, ya que no le concedió la garantía solicitada, sobre lo cual delantamente corresponde afirmar que no es cierto, pues en la contestación emanada de la empresa de servicios

públicos si fue de fondo, en cuanto adujo que no era competente para atender la reclamación.

En efecto, en la respuesta del 30 de junio de 2020, la sociedad GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., resolvió la solicitud de la accionante respecto del cobro de la financiación y la garantía elevada, tal y como ver en el siguiente pantallazo:

Le informamos que a la fecha en el inmueble en mención con contrato No. 48121403, no se está facturando el crédito Brilla, dicho crédito Brilla fue trasladado al inmueble ubicado en la Carrera 26 No. 47 – 39 con contrato No. 1092478, el cual se encuentra a nombre del codeudor del crédito brilla.

Ahora bien, referente a la garantía del artículo, le informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

Según las condiciones generales del crédito, es el proveedor y/o la marca fabricante del artículo, quienes se harán responsables de atender los requerimientos correspondientes a garantía y estado de la mercancía, para lo cual usted debe remitirse al proveedor, por ser este el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

Las normas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como ente que regula y controla a todos los fabricantes de Colombia, claramente establecen en cabeza de quien se encuentran las obligaciones sobre los productos.

Que de acuerdo con el decreto 3466 de 1982, la norma establece en su artículo once (11), lo siguiente: "(...) *ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, **recae directamente en los proveedores o expendedores**, sin perjuicio de que estos puedan a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus expendedores o proveedores, sean o no productores*".

En concordancia con todo lo indicado le sugerimos que, cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido sea presentado directamente con el proveedor o almacén donde realizó la compra; toda vez que, tal como fue indicado

anteriormente, el proveedor es el responsable de la calidad, cantidad, entrega oportuna, asesoría técnica y estado de la mercancía.

No obstante, le indicamos que, GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde usted realizó la compra.

De acuerdo con lo anterior, le reiteramos dirigir su solicitud ante el proveedor del artículo.

No obstante, se tiene que efectivamente se presentó la vulneración al derecho de petición alegado por la accionante, pero no, por los supuestos hechos aducidos por la señora ESTHER CECILIA VERGARA VARGAS, sino porque no se satisface uno de los requisitos exigidos por la Ley 1755 de 2015, ya que no se acreditó por parte de GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., la remisión de la petición al

productor o distribuidor del bien objeto de garantía, esto es, a la sociedad ELECTRO 4 LTDA., conforme lo establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que reza: *“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. **Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.** Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...”* (negrilla por fuera del texto).

Lo anterior, considerando que, si bien es cierto, dentro la respuesta del 30 de junio de 2020, la sociedad GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., hace alusión que informó al productor o distribuidor de la reclamación radicada por la actora, también lo es, que no existe constancia de haberse remitido la misma a la sociedad ELECTRO 4 LTDA., lo que implica una fehaciente trasgresión del derecho fundamental de petición.

De otro lado, se aprecia que la sociedad ELECTRO 4 LTDA., por ser el distribuidor o productor de los bienes objeto de garantía conforme a la factura allegada por GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., al instante de contestar la presente acción constitucional (numeral 07 del expediente digital), es la que deberá resolver ,conforme a lo que en derecho corresponda, la petición de reclamación presentada por la demandante, previa remisión por parte de la empresa de servicios públicos el pedimento, más aun considerando que no contestó el requerimiento realizado por el Despacho, por lo cual tiene aplicación la presunción de veracidad contenida en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991.

Atendiendo a lo anteriormente esbozado, se concederá el amparo deprecado, a fin de que en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir del enteramiento del presente fallo, el representante legal y/o quien haga sus veces de la sociedad GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., proceda a remitir la petición radicada el 18 de junio de 2020 a la sociedad ELECTRO 4 LTDA., atendiendo las disposiciones del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 e igualmente, esta última empresa deberá resolver en el sentido que legalmente corresponda, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable al pedimento radicado

atendiendo los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Ahora bien, se observa que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, también dio respuesta al requerimiento elevado por la actora el día 18 de junio de 2020, a través de la misiva del 23 de junio de esa anualidad (numeral 06 del expediente digital), pero no se acreditó por aquella entidad estatal la notificación de dicha respuesta a la demandante, por lo cual se concederá el amparo para que proceda a realizar las gestiones de notificación, para la cual, se le otorga un término de cuarenta y ocho (48) horas.

Finalmente, cabe aclarar que solo se concederá el amparo al derecho de petición y más no de otros derechos fundamentales, ya que la presente acción constitucional resultaría improcedente, comoquiera que la accionante tiene en sus manos otros mecanismos judiciales de defensa para hacer valer la garantía alegada, esto es, a través de una acción de protección al consumidor ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO o ante un juez en la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil si lo desea.

Se tiene, entonces, que es procedente la solicitud de amparo, por lo que se accederá a la misma.

Corolario de todo lo anterior, EL JUZGADO DIECISEIS CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANQUILLA ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPUBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

RESUELVE

PRIMERO: Conceder el amparo constitucional al derecho fundamental de «*petición*» *incoado* por la ciudadana ESTHER CECILIA VERGARA VARGAS en contra de GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., y la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

SEGUNDO: Como consecuencia de esa declaración, ORDENAR a GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que, si aún no lo hubiere hecho, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído, proceda a remitir la petición

radicada el día 18 de junio de 2020, a la sociedad ELECTRO 4 LTDA., atendiendo las disposiciones del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

TERCERO: ORDENAR a la sociedad ELECTRO 4 LTDA., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que responda a la actora, si aún no lo hubiere hecho, en el término previsto en la Ley 1755 de 2015 y en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el sentido que legalmente corresponda, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable al pedimento radicado día 18 de junio de 2020, previa remisión de este por parte de GASES DEL CARIBE S.A.S. E.S.P.

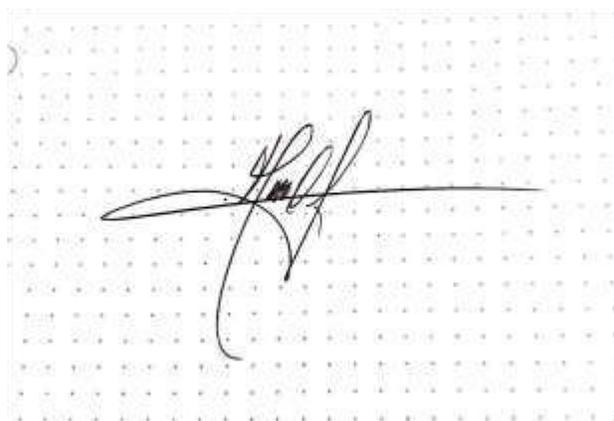
CUARTO: ORDENAR a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que, si aún no lo hubiere hecho, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este proveído, proceda a notificar a la accionante de la respuesta contenida en la misiva del 23 de junio de 2020.

QUINTO: Notificar esta providencia por telegrama, oficio o por el medio más expedito posible, a las partes y al Defensor del Pueblo, a más tardar al día siguiente de su expedición.

SEXTO: Cumplidas las tramitaciones de rigor, si no se hubiere impugnado, remítase a la Honorable Corte Constitucional, al día siguiente de su ejecutoria, para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

LA JUEZA,

A handwritten signature in black ink on a white background with a faint grid pattern. The signature is stylized and appears to be 'M. P. Castañeda Borja'.

MARTHA PATRICIA CASTAÑEDA BORJA