



Clase de proceso:	ACCIÓN DE TUTELA
Accionante:	HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO CC.7.501.001
Accionado:	COORDINADORA MERCANTIL S.A.
Radicación:	76-111-40-03-001-2020-00263-00
Asunto:	Sentencia de 1ª Instancia escrita

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA, VALLE.

FALLO DE TUTELA No. T- 144

Guadalajara de Buga, nueve (09) de noviembre de dos mil veinte (2020)

1. OBJETO DE ESTE PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a emitir la sentencia de primera instancia que en derecho corresponda en el trámite de **ACCIÓN DE TUTELA** promovida, por el señor **HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO**, contra **COORDINADORA MERCANTIL S.A.**, por la presunta violación al derecho de petición.

2. LA PETICION DE TUTELA Y SUS FUNDAMENTOS DE ORDEN FÁCTICO

2.1. HECHOS:

El señor **HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 7.501.001, manifiesta los siguientes hechos:

“1.- El día 28 de julio de 2020 remití un televisor LED marca LG de 32” al municipio de Circasia (Q.) a través de la empresa de correos Coordinadora Mercantil S.A.

2.- Este envío fue asegurado por valor aproximado del referido electrodoméstico, equivalente a \$400.000.

3.- El televisor fue recibido por el destinatario Juan José Osorio Tirado en el municipio de Circasia (Q.), pero desafortunadamente llegó con deterioros en la pantalla.



4.- En cualquiera de estos dos link se puede observar claramente cómo tratan los paquetes en la empresa de correos Coordinadora S.A.
<https://1drv.ms/u/s!AjzpcyolaMBGgiJym-vkiHD7Kdb2?e=pjdpOW>,
<https://www.youtube.com/watch?v=9wMTeQFOKJY>

5.- Debido a lo anterior, a través de correo electrónico del 29 de julio del año 2020, elevé petición respetuosa ante la empresa de correos Coordinadora S.A., solicitando la indemnización por el deterioro del televisor.

6.- Un mes después de haber radicado la petición, recibo un mensaje por correo electrónico informándome que la “solicitud ha sido recibida con código: 46326 CUN: 7141-20-0000015380”.

7.- A la fecha de interposición de la presente acción de tutela, no he recibido el dinero de la indemnización por el deterioro del televisor, y ni siquiera me han dado respuesta de fondo, clara y precisa a mi petición”.

2.2. PRETENSIONES:

Con fundamento en los hechos anteriores, el accionante solicita:

- 1.- Se le ampare su derecho fundamental de petición.
- 2.- Se ordene a la empresa de correos COORDINADORA S.A., que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la sentencia de tutela, proceda a reconocerme la indemnización por el deterioro del televisor.
- 3.- Se ordene a Coordinadora S.A. pronunciarse en forma clara y de fondo, resolviendo favorablemente lo solicitado a través de correo electrónico del 29 de julio del año 2020.

3. ACTUACIÓN PROCESAL:

La acción de tutela fue presentada por el accionante el 26 de octubre de 2020, siendo admitida mediante auto interlocutorio No 1177 del 26 de octubre de la presente anualidad, con quien se surtió la notificación a través de correo electrónico, concediéndole término de dos (2) días para ejercer su derecho de defensa.

JUAN CAMILO CÁRDENAS CASTAÑO, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.053.766.034, actuando en calidad de Representante Legal Suplente de la Sociedad **COORDINADORA MERCANTIL S.A.**, de conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal, manifestó, sobre los hechos y pretensiones de la presente acción en los siguientes términos:



A. PROCEDIMIENTO DE LA ACCION DE TUTELA

1. La acción de tutela es un mecanismo especial de protección de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política de 1991 y su trámite se encuentra regulado por los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992.
2. Los referidos decretos consagran la tutela como un “procedimiento preferente y sumario” (Art. 1º-Decreto 2391 de 1991), libre de los formalismos propios de la ritualidad de los procesos ordinarios como es la demanda y contestación, notificación personal, aceptación o negación de los hechos, etapa de pruebas, excepciones y recursos de reposición y apelación.
3. En desarrollo de esta naturaleza procesal especial sumaria, el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, consagra como mecanismo para ejercer el derecho a la defensa los informes que puede requerir el Juez de Tutela para llegar al convencimiento que le permita resolver la situación planteada.
4. Lo antes expresado tiene razón y sentido por cuanto la tutela tiene por finalidad proteger la vulneración o amenaza a derechos constitucionales fundamentales y no suplantar la jurisdicción ordinaria. Por ello, el artículo 86 de la Constitución Política lo describe como “un procedimiento preferente y sumario” que “solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice (se refiere a la Acción de Tutela) como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable”.

B. FRENTE A LOS HECHOS:

AL PRIMERO: Es Parcialmente cierto. Con ocasión a la celebración del contrato de transporte de cosas, COORDINADORA MERCANTIL S.A generó la guía No. 20032458058, pero no me consta que lo transportado haya sido un TELEVISOR LED MARCA LG 32”, puesto que el remitente (accionante) declaró como contenido “TV” sin especificar las características particulares del producto transportado. Así mismo la Empresa recoge y entrega completamente sellado, por ende, no conocemos el contenido y estado interno de lo transportado ni su naturaleza.

AL SEGUNDO: Es cierto. Conforme se evidencia en la guía de transporte Nro. 20032458058 el televisor fue declarado por valor de CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$400.000).

AL TERCERO: Es Parcialmente cierto. El televisor fue entregado de manera satisfactoria al remitente, esto es al señor JUAN JOSÉ OSORIO TIRADO, pero desconozco y no me constan los deterioros indicados por el accionante, pues como se expresó anteriormente, La Empresa recibe y entrega sellado, sin verificar el contenido interno de la mercancía.



AL CUARTO: El video relacionado fue un caso particular que ocurrió en la ciudad de Pasto hace un tiempo atrás que nada tiene que ver con el caso particular, por ende, es irrelevante y no se debe estimar como prueba.

AL QUINTO: Es cierto, el miércoles 29 de julio el accionante envió un correo electrónico a la dirección gyrcoordinadora@coordinadora.com, solicitando le respondieran por “el producto averiado”.

AL SEXTO: No es cierto. El día 04 de septiembre del año en curso, el señor Carlos Andrés Sandoval envió respuesta al correo electrónico informado por el accionante (tarjetasmulticolor@hotmail.com) la siguiente respuesta:

“Bogotá D.C., septiembre 4 de 2020

Señor Humberto Martinez Restrepo

tarjetasmulticolor@hotmail.com

Asunto: Respuesta Coordinadora Mercantil S.A. Guía No. 20032458058
Caso No. 46.326 CUN No. 7141-20-0000015380

Respetado cliente, reciba un cordial saludo,

En atención a su comunicado recibido vía correo electrónico el día 29 de julio del presente año, en el cual manifiesta que el despacho amparado bajo el número de guía referido en el asunto, llegó la unidad en mal estado.

Sobre el particular, nos permitimos confirmar que una vez realizada la investigación se determina:

En nuestro proceso de transporte no se evidencia manipulación inadecuada de la unidad, esta es ofrecida en el domicilio registrado, siendo recibido por el destinatario sin anotaciones frente a novedades en el empaque externo por lo que se presume recibido a conformidad del objeto.

Frente a lo expuesto no se establece responsabilidad de Coordinadora Mercantil S.A. en la novedad presentada.

Agradecemos su comunicado. Cualquier inquietud adicional, no dude en contactarse nuevamente con nosotros.

COORDINADORA MERCANTIL S.A., fundamenta jurídicamente esta decisión en lo establecido en el contrato de prestación de servicios postales, en las normas vigentes internacionales ratificadas por Colombia y las nacionales que regulan la prestación de los servicios postales, especialmente las contenidas en las decisiones de la Unión Postal Universal, la Ley 1369 de 2009 y la Resolución CRC 3038 de 2011. Igualmente, en las normas del Código Civil, el Código de Comercio y en todas aquellas que de manera directa o por analogía le sean aplicables a esta PQR. Desde el punto de vista técnico, se soporta en las normas, manuales, políticas y procedimientos que internamente se tienen establecidos para desarrollar sus procesos logísticos,



los cuales recogen las mejores prácticas en la materia, cuyo objetivo fundamental está dirigido a la satisfacción del cliente, desde la recepción hasta la entrega de los objetos postales, direccionados por los principios de eficiencia, responsabilidad y respeto de los derechos de los usuarios de los servicios postales.

Contra la presente decisión procede el recurso de reposición o el recurso de reposición y en subsidio de apelación, los cuales deberán interponerse ante este mismo operador dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de esta decisión. El recurso de reposición será resuelto por el operador postal y el de apelación por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

Además, se solicitó confirmación de entrega a la herramienta Outlook, la cual indicó que el correo electrónico fue enviado y entregado satisfactoriamente al destino tarjetasmulticolor@hotmail.com:

“Your message was successfully delivered to the destination(s) listed below. If the message was delivered to mailbox you will receive no further notifications. Otherwise you may still receive notifications of mail delivery errors from other systems.
The mail system delivery via localhost[127.0.0.1]:10025:250”

AL SÉPTIMO: Es Parcialmente cierto. Efectivamente COORDINADORA MERCANTIL S.A. no ha pagado suma de dinero alguna por concepto de indemnización teniendo como base la respuesta emitida y notificada al correo electrónico informado por el señor HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO tarjetasmulticolor@hotmail.com , el día 04 de septiembre de 2020.

No es cierto que no se le haya dado una respuesta de fondo, clara y precisa a la petición del accionante, pues como se expresó anteriormente, si se efectuó y notificó en debida forma. Frente a esta respuesta, el accionante no presentó recurso alguno en los términos establecidos.

El Decreto Reglamentario 2591 de 1991 establece en su Artículo 6°:

“ARTICULO 6o. CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DE LA TUTELA. La acción de tutela no procederá: ...1. Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable existencia de dichos medios será apreciada en concreto, en cuanto a su eficacia, atendiendo las circunstancias en que se encuentra el solicitante”. Ahora bien, entrando en materia, respecto a la procedencia de la acción de tutela PARA BUSCAR INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE MERCANCÍA, La Corte Constitucional mediante Sentencia T – 702 del 9 de diciembre de 1996, precisó: 5 “ Que la acción de tutela es improcedente entre particulares y además establece que es improcedente



para buscar mediante ella la indemnización por pérdida de mercancía” Por lo anterior, estima la Sala que como lo resolvió el Tribunal de Barranquilla en la sentencia que se revisa, la tutela es improcedente, pues se ejerce contra un particular, que tiene como objetivo fundamental y finalidad la prestación de un servicio privado de transporte de mercancías, en razón por la cual la acción no podía dirigirse contra la empresa, ya que entre esta y el particular no existía ninguna vinculación contractual. Igualmente, tampoco demostró la existencia entre el accionante y la accionada de una relación de subordinación o indefensión, por cual, por este aspecto, la tutela tampoco resulta procedente”.

Frente al tema del Derecho de petición, está claro que mi representada dio respuesta de manera oportuna, clara y de fondo al requerimiento, cosa diferente es que no haya accedido a sus pretensiones. Enseguida se refiere al Derecho de Petición conforme lo tiene establecido la Sala Civil de la Corte Suprema (Sentencia STC- 91572016 (23001221400020150036302).

De ese modo, una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante. La Honorable Corte recordó que el hecho que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta la prerrogativa constitucional, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados.

La Corte Constitucional ha sido reiterativa en considerar que cuando la acción u omisión que dio origen a la vulneración o amenaza del derecho ha desaparecido la acción de tutela pierde su razón de ser y el Juez Constitucional queda imposibilitado para emitir orden alguna en aras de proteger el derecho fundamental invocado. De la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado. En la Sentencia T- 988/02, la Corte manifestó que “(...) si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto razón de ser.”

En este orden de ideas, se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando, en el momento de proferida, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales. De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informada a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado.”



PETICIÓN De manera respetuosa señor Juez, por lo antes expuesto y con base en las pruebas aportadas, solicito declare improcedente la presente acción de tutela y se nieguen las pretensiones del actor.

Cumplido el trámite de rigor se procede a resolver la súplica constitucional conforme a las siguientes:

4. CONSIDERACIONES:

4.1. DECISIONES SOBRE VALIDEZ Y EFICACIA DEL PROCESO.

4.1.1. Competencia:

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y del Decreto 2591 de 1991, artículo 37, reglamentado por el Decreto 1382 de 2000, artículo 1º, compilado en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, modificado por el Decreto 1983 de 2017 referentes a las reglas de reparto de la acción de tutela, en atención al lugar donde se produce la eventual vulneración de derechos y a la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

4.1.2. Eficacia del proceso:

En el presente caso se encuentran reunidos los requisitos señalados para emitir sentencia, consistentes en que la acción de tutela se presentó en debida forma, la capacidad para ser parte está demostrada para ambos extremos, pues al accionante le asiste el derecho para presentar acciones de tutela¹, como quiera que está afectado con la actuación de la accionada, y ésta a su vez lo está, por pasiva, dado que presuntamente es la que está afectando con su omisión el derecho reclamado por el accionante, siendo una entidad de derecho privado que está en relación de subordinación frente a la accionada por la relación contractual que los vincula.

4.2. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER:

El Tema a Decidir, en asuntos como el que nos ocupa, gira en torno a si ¿Hay vulneración o amenaza al derecho fundamental de petición, del señor HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO, quien manifiesta no haber recibido respuesta clara, de fondo y satisfactoria a su solicitud vía correo electrónico de 29 de julio de 2020, relacionada con el pago de la indemnización por parte de la entidad



COORDINADORA MERCANTIAL, con quien contrató el servicio postal para envío de un televisor el cual indica llegó a su destinatario deteriorado.

4.3. TESIS QUE SOSTENDRÁ EL DESPACHO:

El Despacho sostendrá la tesis que, en el presente caso, la acción de tutela formulada para amparar el derecho fundamental de petición del señor HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO, se debe denegar, puesto que a la fecha de interposición de la presente acción el hecho transgresor que se alega estaba superado, es decir, que se dio respuesta por parte de la **COORDINADORA MERCANTIL S.A**, a la solicitud del peticionario y la misma cumple con ser de fondo, clara, precisa y congruente y además le fue debidamente notificada al correo electrónico que registró en su petición, tal como se verifica en los anexos enviados en la respuesta por parte de la sociedad accionada. Que otra situación, es que no se encuentre de acuerdo con la respuesta, para lo cual este no es el medio idóneo y efectivo para satisfacer su pretensión de pago de indemnización originada de relación contractual.

4.4. PREMISAS QUE SOPORTAN LA TESIS DEL DESPACHO:

4.4.1. Normativas:

Son premisas normativas que apuntalan la tesis del juzgado las siguientes:

1º. El preámbulo de la Constitución Política de Colombia establece que la Carta fue sancionada y promulgada con el fin de asegurar a los integrantes del Pueblo de Colombia unos derechos básicos entre los cuales se encuentran la vida, la justicia, la igualdad y el conocimiento dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, garantizando un orden político, económico y social justo.

2º. Como principios fundamentales del Estado, la Carta Magna consagra, en su artículo 2:

*“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y **garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución**; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”. (Subraya y negrilla fuera de texto).



3°. La Constitución Nacional, expedida en el año 1991, trajo, como una forma subsidiaria de protección de los derechos fundamentales, la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la obra en cita, en el cual se señala que:

“(...) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante y procedimiento preferente y sumario, por sí misma 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.

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. (...)”

4°. Procedencia de la Acción de tutela para proteger el derecho de petición.

Ha dicho la jurisprudencia de la Corte que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo; en esos términos abría observancia del requisito de subsidiaridad.

Por esta razón, la parte actora al encontrar que no se ha producido la debida resolución a su derecho de petición o no fue comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se le quebrantó su garantía fundamental, ha procedido a acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

5°. Amparo del Derecho de Petición por Vía de Tutela.

El derecho de petición se ha considerado como una de tantas facultades que la democracia otorga al ciudadano para participar en el desarrollo de políticas públicas que lo benefician o le concedan otros derechos consagrados en la Constitución, como en el sub judice, buscar la entrega de una información o documentos que pueden estar en poder de la entidad accionada.

El artículo 23 de la Constitución Política establece:



“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”.

En virtud de ese derecho fundamental el ciudadano eleva peticiones ante las autoridades públicas o las personas privadas, ya sea en propio beneficio o en aras de un interés general; verbal o escrito. Estas peticiones deben ser respondidas, concediéndole lo pedido o negándolo, **o instruyéndolo en el modo de acceder a lo solicitado**. Es decir, la respuesta a la petición será instrumento para que el peticionario conozca la voluntad de la autoridad encargada de la respuesta, la cual debe ser sustancial, concreta y relacionada o congruente con lo pedido.

Frente al derecho fundamental de petición, la abundante jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha enseñado cuáles son sus elementos constitutivos, así:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares (T-249/2001); (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición (T-1104/2002), pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa (T-294/1997); (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder (T-219/2001); y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”¹

Por su parte, la Ley 1755 de 2015 en su Art. 13 dispone lo siguiente:

“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

¹ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-183/13. 5 de abril de dos mil trece 2013. M.P.: NILSON PINILLA PINILLA.



Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”. (Subraya el Juzgado).

6º. A propósito de la alegación de un hecho superado por carencia de objeto, se tiene que a voces de la Corte,

*“Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante (Corte Constitucional, sentencias T-970 de 2014. MP: Luis Ernesto Vargas Silva). Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocuo cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado (Decreto 2591 de 1991, artículo 26)”.*²

Frente a esa figura, es importante tener en cuenta los momentos en que se produce la satisfacción del derecho vulnerado o amenazado por el accionado, al respecto el órgano de cierre ha señalado en sentencia T-481 de 2010 que:

“(…) es importante constatar en qué momento se superó el hecho que dio origen a la petición de tutela, es decir, establecer si: (i) antes de la interposición de la tutela cesó la afectación al derecho que se reclama como vulnerado, o (ii) durante el trámite de la misma el demandado tomó los correctivos necesarios, que desembocaron en el fin de la vulneración del derecho invocado.” (Negritas fuera del texto original).

4.4.2. Premisas Fácticas Probadas:

² CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T-038/19. M.P.: CRISTINA PARDO SCHLESINGER



Son premisas fácticas o de hecho probadas que soportan la tesis de esta instancia las siguientes:

1º. EL señor HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO, presentó derecho de petición a la COORDINADORA MERCANTIL S.A. a través de correo electrónico del 29 de julio del año 2020.

2º. La entidad accionada dio respuesta al señor Humberto Martínez Restrepo, emitida y notificada al correo electrónico informado por el señor MARTINEZ RESTREPO tarjetasmulticolor@hotmail.com, el día 04 de septiembre de 2020.

4.5. CASO CONCRETO

Solicita el accionante que, conforme a los fundamentos fácticos vertidos en su libelo, se le tutele su derecho fundamental de petición, para que le cancele la indemnización por el deterioro del televisor, y ni siquiera me han dado respuesta de fondo, clara y precisa a mi petición.

4.5.1 Requisitos de Procedibilidad de la Acción.

Sobre la inmediatez. Teniendo en cuenta que la jurisprudencia de la Corte ha precisado que la protección de los derechos fundamentales, vía acción constitucional, debe invocarse en un plazo razonable y oportuno contado entre la ocurrencia del hecho generador de la transgresión y la interposición del amparo. Se tiene que en este caso, por la fecha desde la cual formuló la petición ante la entidad accionada, 29 de julio de 2020 y el tiempo que tenía la entidad de responder la misma, y conocido la respuesta a la petición realizada el 04 de septiembre del año en curso, se tiene que con relación a la fecha de interposición de la presente acción -28 de octubre-, ha transcurrido un término razonable para entender cumplida la inmediatez como lo exige el artículo 86 de la Constitución.

Sobre la subsidiariedad. De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política la acción de tutela es de naturaleza residual y subsidiaria y, en consecuencia, su procedencia se encuentra condicionada a que: *“(i) el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, (ii) cuando existiendo un medio de defensa judicial ordinario este resulta no ser idóneo para la protección de los derechos fundamentales del accionante o (iii) cuando, a pesar de que existe otro mecanismo judicial de defensa, la acción de tutela se interpone como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable.”*³.

En otras palabras, las personas deben hacer uso de todos los recursos ordinarios y extraordinarios que el sistema judicial ha dispuesto para conjurar la situación que amenaza o lesiona sus derechos, de tal manera que se impida el uso indebido de

³ Artículo 86 de la Constitución Política. Ver sobre el particular sentencia T-847 de 2014 (M.P Luis Ernesto Vargas Silva).



este mecanismo constitucional como vía preferente o instancia judicial adicional de protección.

En el presente caso, está claro que para el derecho fundamental de petición, no existe otro medio idóneo y eficaz que la acción de tutela, ante una falta de respuesta cumplidora de todos los elementos que la jurisprudencia ha dispuesto, de igual manera para el resto de derechos que indica como vulnerados, ya que dependen del primero; en consecuencia, se cumple con el requisito de subsidiaridad.

4.5.2. Análisis de los Derechos Vulnerados:

En cuanto al Derecho de Petición dirigido a la COORDINADORA MERCANTIL S.A., solicita se le ampare derecho fundamental de petición, se ordene a la empresa de correos Coordinadora S.A., que en el término de 48 horas contadas a partir de la notificación de la sentencia de tutela, proceda a reconocerle la indemnización por el deterioro del televisor. Se ordene a Coordinadora S.A. pronunciarse en forma clara y de fondo, resolviendo favorablemente lo solicitado a través de correo electrónico del 29 de julio del año 2020.

En atención al pronunciamiento presentado por la entidad accionada **COORDINADORA MERCANTIL S.A.**, quien manifiesta que es cierto que día 29 de julio de 2020 el accionante envió un correo electrónico a la dirección gyrcoordinadora@coordinadora.com, solicitando le respondieran por “el producto averiado”. Y El día 04 de septiembre del año en curso, el señor Carlos Andrés Sandoval funcionario de la compañía envió respuesta al correo electrónico informado por el accionante (tarjetasmulticolor@hotmail.com). De acuerdo a lo expuesto consideran que **la presente acción debe ser denegada por carencia de objeto**, el hecho que dio origen a esa pretensión ya fue subsanada en el presente trámite, con la respuesta al derecho de petición dándole respuesta clara a lo pretendido por el accionante, de lo cual reposa prueba de la notificación al accionante al correo electrónico, con el cual se resuelve de fondo la petición presentada por el tutelante.

Este juzgado una vez revisado la contestación entregada a la petición, considera que la petición del actor, fue resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, de igual manera se acredita que fue debidamente notificada al peticionario.

En efecto, la respuesta acaecida el 4 de septiembre del año que avanza, por partes de la COORDINADORA MERCANTIL S.A. frente al reclamo del peticionario expresamente indican que en su proceso de transporte no se evidencia manipulación inadecuada de la unidad, esta es ofrecida en el domicilio registrado, siendo recibido por el destinatario sin anotaciones frente a novedades en el empaque externo por lo que se presume recibido a conformidad del objeto; que de esa manera no se establece responsabilidad de Coordinadora Mercantil S.A. en la



novedad presentada. Por otra parte, le indican que los fundamentos jurídicos y legales en que la empresa se fundamenta para su decisión que surgen en lo establecido en el contrato de prestación de servicios postales y demás normas que regulan la prestación de los servicios postales. Que desde el punto de vista técnico, se soporta en las normas, manuales, políticas y procedimientos que internamente se tienen establecidos para desarrollar sus procesos logísticos, los cuales recogen las mejores prácticas en la materia, cuyo objetivo fundamental está dirigido a la satisfacción del cliente, desde la recepción hasta la entrega de los objetos postales, direccionados por los principios de eficiencia, responsabilidad y respeto de los derechos de los usuarios de los servicios postales. Finalmente, le hacen conocer que contra esa decisión procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación, los cuales deberán interponerse ante ese mismo operador dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión y el recurso de apelación es resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Dicha respuesta emitida por la sociedad accionada, fue notificada al correo electrónico informado por el señor HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO tarjetasmulticolor@hotmail.com, tal como se acredita.

De esta manera se tiene que el amparo al derecho invocado por el accionante fue satisfecho tiempo antes de la interposición de la acción de tutela -26/10/2020-, razón por la cual se desestima una protección constitucional en tal sentido por cuanto se considera que no hay afectación de ningún derecho en este momento por parte de la accionada; así las cosas, la acción de tutela impetrada se debe, simplemente denegar.

No aplica el evento de carencia actual de objeto por hecho superado en este caso, puesto que no fue en el transcurso del trámite de la presente tutela que se superó o cesó la vulneración del derecho fundamental alegado por el accionante, sino que, a su formulación ya no había derecho que requiera amparo, ante una respuesta al derecho de petición acaecida el 04/09/2020 que cumple con ser de fondo, claro, precios y congruente, demostrando que el peticionario fue enterado del mismo a su correo electrónico.

Esta judicatura ha hecho el examen de la respuesta entregada, logrando establecer que la misma es suficiente, efectiva y congruente, para colegir que se trata de una respuesta de fondo al derecho de petición, que por demás, se entrega de forma clara y precisa. De esta manera, en este caso, se cumple con el núcleo esencial del derecho de petición, el cual reside en la resolución pronta, oportuna y de fondo de la cuestión; porque en este caso, si bien, se resolvió a destiempo, satisfizo todos los requisitos establecidos en su contenido para dar una respuesta adecuada al derecho de petición.



Ahora bien, se tiene que ante dicha respuesta pudiere existir inconformidad por parte del peticionario, no obstante ello no quiere decir que no corresponda a una respuesta de fondo, al respecto la jurisprudencia constitucional es consistente en sostener que el derecho de petición no supone que la entidad llamada a dar respuesta a la solicitud, deba acceder a lo pedido:

*"Como en invariable jurisprudencia lo ha señalado esta Corte, el derecho de petición no consiste en un mecanismo para asegurar que la decisión administrativa acepte o reconozca materialmente lo que ante ella se impetra, es decir, no constituye un seguro para la prosperidad de las pretensiones correspondientes y, por tanto, no se configura la violación de aquél por el hecho de que la autoridad se abstenga de acceder a lo que se le pide."*⁴

Y esa línea jurisprudencial se ha venido manteniendo hasta este tiempo, como se reitera en el siguiente pronunciamiento:

*"Puestas, así las cosas, para la Sala Octava de Revisión es claro que no existió una vulneración al derecho fundamental de petición del ciudadano J. A. S. A., puesto que, tal y como se manifestó en las consideraciones de esta providencia el derecho de petición cobija una respuesta de fondo pero no una resolución favorable de lo pedido. En tal sentido, la negativa de liquidar y pagar las prestaciones sociales del accionante como empleado público no genera una vulneración del derecho de petición dado que, en todo caso, si hubo un pronunciamiento de fondo por parte de la Administración."*⁵

Ese antecedente aplica a este caso, la negativa de que la empresa de servicio postal no le reconozca y pague la indemnización pretendida no genera una vulneración del derecho de petición, toda vez que finalmente, hubo un pronunciamiento de fondo por parte de la sociedad accionada. Esa pretensión patrimonial que persigue tendría que ventilarla ante otra instancia, puesto que la misma no cumpliría con la subsidiaridad que caracteriza a la acción de tutela y no hace parte del núcleo esencial del derecho de petición.

4.6. CONCLUSIÓN:

Se negará el amparo solicitado, toda vez que el derecho de petición invocado, no se encuentra transgredido por la empresa accionada, ésta acreditó que cumplió con entregar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente, además de que le fue debidamente notificada al peticionario, y todo ello sucedió antes de la radicación de la presente acción de tutela.

⁴ [Corte Constitucional. Sentencia T-126 de 1997.](#)

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-456 de 2008.



5. DECISION:

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la presente acción de tutela impetrada por el señor **HUMBERTO MARTINEZ RESTREPO**, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 7.501.001, para amparar el derecho fundamental de petición, por lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: De conformidad con los artículos 30 y 31 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión.

TERCERO: Contra la presente decisión procede el recurso de impugnación, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato.

CUARTO: En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ALBA MONICA./Wmbn

Firmado Por:

WILSON MANUEL BENAVIDES NARVAEZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 001 CIVIL MUNICIPAL BUGA

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:

8136469d8d5444fcc9a3cc4b006257bfed31ad737041e65193d97ecfd9aa7306

Documento generado en 09/11/2020 01:22:46 p.m.

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