

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL**  
**JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS**  
**SANTIAGO DE CALI**

Acción de Tutela

**Radicación:** 760014303-002-2023-00157-00

**Accionante:** RICARDO DAVID GUERRERO CALDERON.

**Accionado:** ALMACENES EXITO S.A

Sentencia de primera instancia **#158**.

Santiago de Cali, doce (12) de julio de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por RICARDO DAVID GUERRERO CALDERON a mutuo propio en contra de **ALMACENES EXITO S.A** mediante la cual solicita la protección del **derecho de PETICIÓN**, que considera vulnerado por la entidad accionada.

### **HECHOS Y PRETENSIONES**

Como fundamento de su pretensión, indica que interpone acción de tutela contra grupo éxito porque le ha vendido unos productos y al momento de recibirlos le entrega otros y no resuelven su reclamación, sino que actúa de mala fe cerrando los casos de reclamación sin resolver, unificando los casos para no resolver, bloqueando sus mensajes, esperando a que por ser un bajo monto yo desista de la reclamación.

Aduce que el 20 de mayo de 2023, compró 3 licencias de antivirus Kaspersky Internet Security para 09 usuarios y 30 dispositivos por 1 año, ya que tenían el 93% de descuento pasando de \$1.600.000 a solo \$45.500, Increíble por lo que se aseguró preguntando en el chat de ayuda con el número de artículo publicitado y allí le confirmaron la promoción. Sin embargo cuando recibió el producto le entregaron la versión de 01 dispositivo y 01 usuario, es decir, pagó por 30 dispositivos y 03 usuarios y le entregaron 03 dispositivos y 03 usuarios, lo cual es una diferencia de 27 dispositivos y 06 usuarios.

Manifiesta que realizó la reclamación respectiva dos veces y el 08 de junio de 2023 grupo ÉXITO le envió un correo diciéndole que iban a unificar sus reclamaciones, a lo que respondió que la razón de ello es que tenía dos reclamaciones activas porque ya le había sucedido anteriormente que había comprado 1 licencia y le habían enviado la incorrecta, y ahora le sucedía con 3 licencias, por lo que por cada caso tenía una reclamación. Lo que grupo ÉXITO hizo fue unificar las reclamaciones y resolver únicamente la más económica. A continuación, el correo del 08 de junio donde Éxito unifica y luego el correo del 10 de junio dice que ya resolvió la solicitud unificada cuando en verdad solo resolvió la compra de 1 licencia dejando pendiente la de 3.

En consecuencia, solicita al Señor Juez tutelar el Derecho Fundamental de Petición y en consecuencia ordenar a la parte accionada a dar respuesta efectiva y congruente a la petición del 20 de mayo de 2023 *(que corrija su error y me envíe las 03 licencias para 30 dispositivos y 09 usuarios que me vendió y cobró)*.

### **ACTUACIÓN PROCESAL.**

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-271 del 28 de junio de 2023, en contra de **ALMACENES EXITO S.A**, también se ordenó notificar y oficiar a la parte accionada para que en el término perentorio de un día (1) se sirviera dar explicaciones que considerare necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

## RESPUESTA DEL ACCIONADO ALMACENES EXITO S.A.

Pese a ser notificado la misma guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de esta acción de tutela.

## RESPUESTA DEL VINCULADO JUZGADO 34º CIVIL MUNICIPAL DE CALI.

Pese a ser notificado el mismo guardó silencio frente a los hechos y pretensiones de esta acción de tutela.

## PROBLEMA JURÍDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la entidad **ALMACENES EXITO S.A.**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no brindarle ninguna respuesta frente a la solicitud radicada el día 20 de mayo de 2023.

## CONSIDERACIONES

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado

## SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *“la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. Cualquier trasgresión a estos parámetros, **esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente** o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental”<sup>1</sup> (subrayado y negrilla fuera de texto).*

Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, *oportuna, clara, de fondo, congruente*, la misma corte ha sido enfática en establecer que: *“La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser “clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”. Por su parte, el deber*

<sup>1</sup> Sentencia T-243 de 2020.

de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la **“coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición”<sup>2</sup> (subrayado y negrilla fuera de texto).

**Ley estatutaria No. 1755 de 2015.**

**“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** 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:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

### CASO CONCRETO

Se circunscribe este caso a determinar si la entidad accionada vulneró al accionante RICARDO DAVID GUERRERO CALDERON, el derecho fundamental de petición al no otorgarle ninguna respuesta a la petición radicada el día 20 de mayo de 2023.

Ahora, al analizar la procedencia de la acción de tutela para la satisfacción del derecho de petición, encuentra el Despacho procedente el estudio de fondo, ya que la Corte Constitucional ha estimado que quien resulte afectado por la vulneración de este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo. Por esta razón, quien encuentre que la debida resolución a su derecho de petición no ocurrió, esto es, que se quebrantó su garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

Por consiguiente, de los elementos de convicción obrantes en este diligenciamiento, se encuentra que la petición fue radicada en la entidad **ALMACENES EXITO S.A** el 20 de mayo de 2023, según pantallazo allegados al presente libelo:

---

Ricardo David <ricardo.guerrero@correounivalle.edu.co>  
Para: Gestión PQRS Grupo Éxito <soportepqrs@grupo-exito.com>

20 de mayo de 2023, 14:18

Cordial saludo, las evidencias deben estar en sus sistema de información al menos por 3 meses de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Porfavor búsquelas el día de la compra menos de 1 hora antes de la compra ya ya que no tome captura de pantalla.  
Quedó atento, gracias  
[El texto citado está oculto]

<sup>2</sup> Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

Sin que hasta la fecha de la presente sentencia se pudiese evidenciar que se emitió contestación alguna y de fondo por parte de la entidad accionada.

Se advierte que la parte accionada no otorgó ninguna respuesta al traslado de la presente acción constitucional, situación, que admite aplicar el presupuesto del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, que dispone:

*“(…) Las entidades demandadas tienen la obligación de rendir los informes que les sean requeridos en desarrollo del proceso de tutela, dentro del plazo otorgado por el juez, pues de no hacerlo **“se tendrán por ciertos los hechos”**. (Negrilla fuera de la cita).*

Así, de las pruebas adjuntas en el plenario, se puede concluir que la parte accionada guardó silencio en su derecho de defensa y contradicción, dando paso a la presunción de tener por ciertos los hechos y en efecto, la no resolución oportuna de la petición radicada el 20 de febrero de 2023.

En consecuencia, se ordenará a la entidad **ALMACENES EXITO S.A**, a través de su Representante legal, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho horas (48) siguientes a la notificación del presente fallo, proceda, si aún no lo ha hecho, a **RESPONDER de fondo la solicitud incoada por el accionante el día 20 de mayo de 2023**.

Por lo expuesto, el Juzgado, Administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO. TUTELAR** el **derecho de PETICIÓN** invocado por **RICARDO DAVID GUERRERO CALDERON** quien actuó a mutuo propio, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: ORDENAR** al representante legal o quien haga sus veces de **ALMACENES EXITO S.A** que, en el término perentorio de (48) horas contado del día siguiente a la notificación de esta sentencia, le otorgue una respuesta **oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado** en la petición radicada el día 20 de mayo de 2023 por la parte accionante. Por las razones expuestas en la parte motiva de este proveído.

**TERCERO: ORDENAR** que se notifique a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

**CUARTO:** En caso de que el fallo no sea impugnado, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

**QUINTO:** Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHIVASE**.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE  
LUIS CARLOS QUINTERO BELTRAN  
JUEZ