

REPÚBLICA DE COLOMBIA



**JUZGADO TREINTA Y UNO DE FAMILIA
BOGOTÁ D. C.**

Bogotá D.C, veintiocho (28) de agosto de dos mil veintitrés (2023)

PROCESO: TUTELA

RADICADO: 31-2023-00585

ACCIONANTES: FRANCISCO JAVIER MARIN MARULANDA y JUAN PAULO MARIN CASTRO

ACCIONADO: CORREOS DE COLOMBIA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. – 4/72.

A N T E C E D E N T E S:

Procede el despacho a desatar la acción de tutela instaurada por los señores **FRANCISCO JAVIER MARIN MARULANDA y JUAN PAULO MARIN CASTRO**, a fin de que se le ampare su derecho fundamental de petición.

Entre otros se citaron los siguientes hechos:

- Manifiestan los tutelantes que, hace algún tiempo realizaron dos compras por separado por internet, en los almacenes de ropa PUMA en una página norteamericana.
- Indican los accionantes que, a la fecha la mercancía no ha sido entregada, por lo que empezaron a creer que se trataba de una estafa, pero no recuerdan si la compra la hicieron a solamente a nombre de FRANCISCO JAVIER MARIN MARULANDA o una a nombre del precitado señor y la otra a nombre del señor PAULO ANDRES MARIN CASTRO.
- Reiteran los accionantes que, desde hace un par de días el señor FRANCISCO empezó a recibir mensajes de texto a su número telefónico, los cuales contienen un link y al abrirlos los direcciona a la pagina 4/72 al parecer, pues es la misma pagina que ingresa al buscarla por el buscador.
- Aseguran los quejosos que, al ser dirigidos al link de la pagina 4/72, abre una página que manifiesta que se debe corregir la dirección de entrega para poder realizar la entrega, que una vez registrados los datos redirige a otra

pagina donde se debe cancelar un impuesto de \$2.000 y solicita datos personales de la tarjeta a utilizar.

- Manifiestan los accionantes que, por lo anterior se intentaron comunicar con 4/72 telefónicamente para verificar la información, pues tienen pendiente el recibo de dos paquetes internacionales y que diligentemente han verificado concienzudamente la pagina a donde los dirigen, pues la pagina además contiene un gran desarrollo técnico y profesional a su desarrollo y presentación, lo cual no es común en las paginas de estafadores y que efectivamente es la página abierta a través del link, pero luego de varios días de intentos de comunicación y horas de espera escuchando una grabación, no tienen atención en el CALL CENTER de 4/72.
- Aseguran los actores que, a la fecha por carecer de información por parte de 4/72, no han podido cancelar el valor de los impuestos de ser ciertos que, si es la encomienda esperada, pues corren el riesgo de que sea devuelta y perder el dinero o si están siendo estafados pecuniariamente.

P R E T E N S I O N D E L A A C C I O N A N T E

"Solicito de usted Señor(a) juez constitucional, se ORDENE a 472 brindarme información sobre que encomiendas se encuentra represadas a mi nuestros nombres y números de cédula: FRANCISCO JAVIER MARIN MARULANDA C.C. 75'086.515 y JUAN PAULO MARIN CASTRO, C.C. 1'028.780.975.

Solicitamos, de ser cierto esta encomienda a uno de nuestros nombres, se le ORDENE a 472 se nos brinde la información de los pasos a seguir para cancelar, programar y recoger nuestra encomienda. Información que deberá contener el número de guía correspondiente.

C O N T E S T A C I O N A L A M P A R O

SERVICIOS POSTALES NACINALES 4/72, conforme lo ordenado en el auto admisorio, procedió a descorrer el traslado de la presente acción, a través de **LILIANA ANDREA DEL PILAR COY CRUZ**, obrando en calidad de jefe de la oficina de asesoría jurídica, quien manifiesta que:

Respecto a los hechos no les consta, sin embargo, sobre el hecho cuarto no es cierto, pues los canales de comunicación se encuentran permanentemente disponibles para que los usuarios presenten sus peticiones, quejas y reclamos.

Indica que resulta forzoso concluir que para que existan méritos en la determinación de una acción constitucional no basta con la sola manifestación del accionante de sentirse vulnerado en sus derechos

fundamentales y que requiera de una atención inmediata del juez constitucional, no puede ser un mecanismo caprichoso, tal como se regula en el decreto 2591 de 1991.

Indica que, la acción de tutela es un mecanismo para la defensa de los derechos fundamentales, que no puede ser utilizado por las personas a conveniencia según la situación, por tanto, el accionante posee otros mecanismos que la ley ha concedido, como es el caso de acudir en primera media el derecho de petición. Por lo tanto, resulta improcedente indicar que la parte actora, dentro de promoción de la presente acción de tutela no precisa cuales son los daños irremediables, desde la fecha en que el accionante indica que de manera presunta fueron vulnerados sus derechos.

Manifiesta el accionante que, resulta la improcedencia de la acción de tutela resulta de vital importancia destacar el hecho que la presente acción de tutela versa sobre hechos que destacan por su falta de congruencia y por la existencia de correlación entre las pretensiones y los hechos narrados.

Resalta la accionada que, a todas luces, es evidente que no se ha vulnerado derecho alguno por parte de es operador postal, la parte actora no logra sustentar las afirmaciones que ventila en la presente acción ni sumariamente en las pruebas aportadas, ni en la narrativa de los hechos y es allí donde surge una prueba irrefutable que la accionante erra al activar la vía constitucional sin existir méritos para ello.

Finalmente solicita que, conforme a los hechos y pretensiones esgrimidas se niegue la misma por indicarse la improcedencia de la misma, advirtiendo que no anexaron prueba siquiera que lleve a concluir al despacho que se han vulnerado los derechos de la parte accionante.

T R A M I T E P R O C E S A L

La mencionada acción fue admitida por auto del quince (15) de agosto de 2023, en el que se ordenó la notificación a la entidad accionada y se le concedió el termino perentorio de dos (02) días, para que se pronuncie sobre los hechos sustento de la presente tutela.

Se encuentra el presente asunto para decidir y a ello se procede, observándose que no se ha incurrido en causal de nulidad que invalide lo actuado, previas las siguientes,

C O N S I D E R A C I O N E S :

1.- Ha de partir el Despacho por admitir su competencia para conocer el presente asunto, conforme lo previsto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y artículo 8 del Decreto 306 de 1992.

2.- La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades o particulares en ciertos casos.

La finalidad última de esta causa constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

3.- Se encuentra que las exigencias del petitum se centran en que se ordene al CORREOS DE COLOMBIA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. - 4/72, brindarle información sobre que encomiendas se encuentran represadas y de existir encomiendas se les de información de los pasos a seguir para cancelar programar y recoger el pedido.

4.- El derecho de petición, se define como la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas y de obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

Conforme lo ha resaltado la H. Corte Constitucional en Sentencia T487/17, es:

"a) 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; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo."

En orden a lo anterior, la contestación plena es aquella que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses y en el caso que aquí nos ocupa, es evidente que el, sin embargo, para que dicha repuesta pueda presentarse indiscutiblemente debe haber la PETICION, pues no se le puede obligar dar respuesta a una solicitud inexistente.

5.- Descendiendo al caso en estudio y en concordancia con las razones expuestas y que los accionantes solicitan la salvaguarda de sus derechos frente a las actuaciones desplegadas por la a CORREOS DE COLOMBIA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. – 4/72, sin embargo, como fundamento manifiesta que no ha presentado derecho de petición ya que no ha sido posible la comunicación telefónicamente, a pesar de ello se le informa a los accionantes que este no es el único medio por el cual se puede presentar peticiones, quejas y reclamos pues hay mas canales por donde se puede desarrollar la solicitud que pretendían como lo son:

A. Radicación en la página WEB:

Portal Ciudadano 472



Si su PQR fue creada antes del 1 de abril al mediodía puede seguir consultando en el siguiente enlace

[Consulta PQR \(Anterior\)](#)

B. Puntos físicos:

[Inicio](#) > [Buscador de puntos de venta](#)

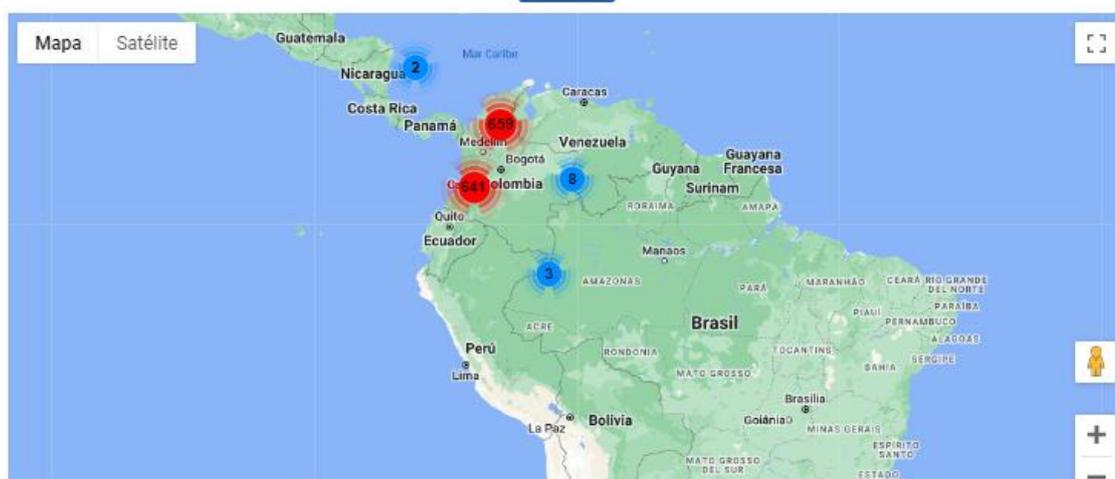
Buscador de puntos de venta

[Ayuda](#) [Compartir](#)

Tipo Ciudad

Servicio

BUSCAR



C. Correo electrónico.

Servicio al cliente: servicioalcliente@4-72.com.co

Las anteriores son herramientas suficientes con las que contaba los accionantes para consultar si realmente existe el envío de su correspondencia, si los mensajes son verídicos y demás

información que requiere; Dichos medios que al ingresar en la misma pagina oficial de la accionada le indica con el fin de que pueda utilizar.

5.- Entonces, se tiene que realmente no existe una recepción de un derecho de petición, razón por la cual la accionada evidentemente no puede presentar una respuesta y pronunciarse sobre unos hechos y peticiones de los cuales no tiene conocimiento, por tanto no se le puede endilgar culpa alguna a la entidad accionada pues se reitera, la entidad no podía realizar manifestación alguna, por tanto, se tiene que claramente se configura la INEXISTENCIA DE UNA CONDUCTA respecto de la cual se pueda efectuar el juicio de vulnerabilidad de derechos fundamentales, el máximo tribunal de lo constitucional en Sentencia 130 de 2014, dispuso:

"partiendo de una interpretación sistemática, tanto de la Constitución, como de los artículos 5º y 6º del [Decreto 2591 de 1991], se deduce que la acción u omisión cometida por los particulares o por la autoridad pública que vulnere o amenace los derechos fundamentales es un requisito lógico-jurídico para la procedencia de la acción tuitiva de derechos fundamentales (...) En suma, para que la acción de tutela sea procedente requiere como presupuesto necesario de orden lógico-jurídico, que las acciones u omisiones que amenacen o vulneren los derechos fundamentales existan (...)", ya que "sin la existencia de un acto concreto de vulneración a un derecho fundamental no hay conducta específica activa u omisiva de la cual proteger al interesado (...)"..."(negrilla por el Juzgado)

Y lo anterior resulta así, ya que si se permite que las personas acudan al mecanismo de amparo constitucional sobre la base de acciones u omisiones inexistentes, presuntas o hipotéticas, y que por tanto no se hayan concretado en el mundo material y jurídico, "ello resultaría violatorio del debido proceso de los sujetos pasivos de la acción, atentaría contra el principio de la seguridad jurídica y, en ciertos eventos, podría constituir un indebido ejercicio de la tutela, ya que se permitiría que el peticionario pretermite los trámites y procedimientos que señala el ordenamiento jurídico como los adecuados para la obtención de determinados objetivos específicos, para acudir directamente al mecanismo de amparo constitucional en procura de sus derechos".

Basta con todo lo anteriormente expuesto para negar el amparo aquí solicitado.

EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO TREINTA Y UNO DE FAMILIA DE BOGOTÁ, D.C., ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

R E S U E L V E:

PRIMERO: NEGAR POR CARENCIA ACTUAL DE OBJETO, la acción de tutela impetrada por **FRANCISCO JAVIER MARIN MARULANDA y JUAN PAULO MARIN CASTRO.**

SEGUNDO: Comuníquesele a las partes, en forma rápida y por el medio más expedito, de conformidad a lo consagrado en el Art.16 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO. - Si este fallo no es impugnado envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE,
LA JUEZ;**

MARIA EMELINA PARDO BARBOSA

MARU

Firmado Por:
Maria Emelina Pardo Barbosa
Juez
Juzgado De Circuito
Familia 031 Oral
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: **f3088ebb23f61657b73a2fbb35fa2844535e13fafb0fa6d57a5caef702da5549**

Documento generado en 28/08/2023 03:08:16 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>