



JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL EN ORALIDAD  
VALLEDUPAR – CESAR

REFERENCIA: ACCIÓN DE TUTELA.

ACCIONANTE: CARMEN JUDITH OCHOA ALVAREZ

ACCIONADO: COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. -

ALKOMPRAR

RAD: 20-001-40-03-003-2019-00715-00.

Valledupar, catorce (14) de enero dos mil veinte (2020).-

ASUNTO A RESOLVER:

Entra a decidir el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE VALLEDUPAR EN ORALIDAD, la acción de tutela interpuesta por: CARMEN JUDITH OCHOA ALVAREZ contra COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. - ALKOMPRAR.

HECHOS:

El acervo fáctico soporte de la presente acción de tutela admite la siguiente síntesis:

La accionante adquirió en el establecimiento de comercio ALMACEN ALKOMPRAR, a través de factura de fecha 20 de agosto del 2019, un CELULAR marca MOTOROLA, modelo G7 PLUS DS, color NEGRO, EAN 723755129894, serial PADR0008CO, 1MEI 352175101737496-352175101737504, por valor de \$731.900 pesos, los cuales canceló a través de tarjeta de crédito del BANCO COLPATRIA, diferido en diez (10) cuotas, por valor de \$114.000 pesos, con un seguro del 70% del valor del producto.

Afirma, que desde el mismo momento que comenzó a utilizar el celular, sintió que se recalentaba, sin embargo le parecía normal, por lo cual no presentó ningún tipo de reporte a la empresa.

Manifiesta, que el día 17 de octubre del 2019, en el momento que fue a cargar el celular, se percató que el cargador original no cargaba el celular, por lo que su esposo busco con un amigo quien tiene un celular igual, quien les prestó el cargador y se percataron que el celular cargaba perfectamente; debido a que el celular esta recién comprado, procedió a visitar el ALMACEN ALKOMPRAR ese mismo día y presentar verbalmente la reclamación, la joven que le atendió le indicó que había comprado un celular no el cargador lo cual es solo un accesorio, por lo cual para materializar la garantía debía dejar el celular un término de 30 días y seria revisado por el técnico; dejando constancia que el único problema que presentaba era el cargador, toda vez que el celular funcionaba perfectamente.

Continua diciendo, que el pasado 13 de noviembre del 2019, recibió una llamada del ALMACEN ALKOMPRAR, en donde le indicaron que podía pasar por el celular, llamado al que acudió donde le entregaron respuesta del servicio técnico, en la que se le indicó que no se haría efectiva la garantía toda vez que el celular presenta supuestamente humedad; a lo que indica, que cuando dejó el celular en el ALMACEN el pasado 17 de octubre, no presentaba ningún problema, y que lo dejó

por la insistencia de la asesora, toda vez que el problema que tenía era con el cargador del celular, que no cargaba el equipo.

Indica, que la sorpresa fue mayor cuando llegó a su residencia y puso a cargar el celular, en el momento que lo manipuló y/o utilizó se percató que el flash de la cámara del celular no le funciona, el cual tiene dos cámaras y ahora el bombillo que prende es amarillo y el segundo bombillo del flash no funciona, lo que es claro que se presentó una manipulación arbitraria a su celular, toda vez que se destapo y manipulo cuando lo que estaba malo era el cargador, el cual no cargaba, el cual entregó con vidrio templado y se le devolvió sin él, y además no entiende por qué lo flasiciaron, sin mi autorización, borrando todos sus contactos e información que tenía en el celular, presentado extrañamente rayones en la pantalla y en los bordes.

Afirma, que en la actualidad continua cancelando las cuotas del celular, pero considera que no es justo la forma como le fue entregado el celular, totalmente manipulado y con problemas que no tenía, entre ellos el flash de la cámara, cuando en su momento llevo el celular solo por el problema que presentaba el cargador.

Finaliza diciendo, que el pasado 14 de noviembre del 2019, presentó derecho de petición al establecimiento de comercio ALMACEN ALKOMPRAR, en donde solicite:

“PRIMERO: El cumplimiento de la garantía otorgada por el productor y/o proveedor o con la garantía legalmente exigible respecto del CELULAR marca MOTOROLA, modelo G7 PLUS DS, color NEGRO, EAN 723755129894, serial PADR0008CO, ¡ME! 352175101737496-352175101737504, arreglándolo y dejándolo en perfectas condiciones para su normal uso, del problema del flash de la cámara, tal como lo entregó el pasado 17 de octubre del 2019.

SEGUNDO: Que en caso que el CELULAR marca MOTOROLA, modelo G7 PLUS DS, color NEGRO, EAN 723755129894, serial PADR0008CO, ME352175101737496-352175101737504, no pueda ser arreglado, se le cambie por un CELULAR, idéntico o de similares características al adquirido.

TERCERO: Que en caso de que no se pueda cambiar el CELULAR, se devuelva el dinero pagado por la adquisición del bien mueble.

CUARTO: Que se haga efectivo o materialice el seguro tomado, en aras de garantizar el arreglo o cambio del celular.

QUINTO: Que realice los trámites pertinentes de esta reclamación de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 del 2011, sopena de iniciar las acciones legales ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.”.

Sin embargo ya ha pasado un término de más de 15 días hábiles, término prudente y perentorio establecido en el ordenamiento jurídico después de haber recibido el derecho de petición y no se le ha dado una respuesta de FONDO.

#### DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VIOLADOS:

La parte actora en la solicitud señala como derechos fundamentales violados o amenazados, el de petición y los del consumidor.

### PRETENSIONES:

La accionante persigue con la acción de tutela que se le tutelen los derechos fundamentales antes referenciados y en consecuencia solicita:

Se le ordene a COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. – ALKOMPRAR, produzca la respuesta o acto pretendido, es decir una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición que entregó personalmente el pasado 14 de septiembre del 2019.

### RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA:

La entidad accionada COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. – ALKOMPRAR, respondió al requerimiento judicial, indicando lo siguiente:

Que mediante correo electrónico de fecha 03 de diciembre de 2019, envió respuesta de fondo al derecho de petición objeto de tutela, al correo electrónico: carmen16-16@hotmail.com, el mismo fue verificado directamente con la accionante vía telefónica.

Indica, que de igual manera, con la intención de zanjar toda situación de duda que ponga en riesgo el derecho fundamental de petición de la accionante, el día 13 de diciembre de 2019, mediante guía de envío No. 886400510411, se remitió nuevamente respuesta a la accionante a la dirección por ella suministrada, esto es, a la calle 18 E # 34 A -.1 — 05, barrio Francisco de Paula, en la ciudad de Valledupar.

### PROBLEMA JURÍDICO:

El problema jurídico sometido al escrutinio del despacho, consiste en dilucidar si en efecto la entidad accionada COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. - ALKOMPRAR, están vulnerando los derechos fundamentales de petición y derechos del consumidor de la accionante, al haber omitido dar respuesta precisa y de fondo a la petición de fecha 14 de noviembre de 2019.

### CONSIDERACIONES:

La Acción de Tutela es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales establecido por el artículo 86 de la Constitución de 1991 y desarrollada por el Decreto 2591 de la misma anualidad, en cuyo Art. 1º dice: "Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un 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 estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto".

Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones u omisiones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.

No obstante, hay casos en que el juez constitucional conoce de acciones de tutela, en los que para ese momento ya se ha reivindicado el derecho vulnerado o violado, o ha desaparecido la causa de tal afectación. Este fenómeno ha sido catalogado por la jurisprudencia constitucional como hecho superado, en el sentido de que han desaparecido los supuestos de hecho que motivaron el ejercicio de la acción.

Al respecto la Corte Constitucional en la Sentencia T-481/10 dispuso:  
"HECHO SUPERADO EN TUTELA-Carencia actual de objeto

*Es claro que el objeto jurídico de la acción de tutela es la protección de derechos fundamentales que se hayan visto en peligro o que se hallan vulnerado, por lo tanto, en caso de que la circunstancia que dio origen a la trasgresión desaparezca, el objeto del que se viene hablando se desvanece y, es precisamente este fenómeno el que se conoce como hecho superado, el cual da como resultado una carencia actual de objeto para decidir. Siendo esto así, 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".*

Ninguna dubitación existe entonces, respecto a que cuando se presente este fenómeno, es decir, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, el amparo tutelar pierde su razón de ser y, en este sentido, la decisión que pueda llegar a adoptar el juez de tutela con respecto al caso concreto resultaría, a todas luces, inocua y contraria al objetivo previsto en el artículo 86 de la Constitución y su decreto reglamentario (Decreto 2591/1991).

#### EXÁMEN DEL CASO CONCRETO:

El aspecto axial que debe ser resuelto por el despacho para soportar su decisión de conceder o no la protección deprecada por la accionante, estriba en determinar si efectos la accionada COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. - ALKOMPRAR, le está vulnerando los derechos fundamentales de petición y derechos del consumidor, al haber omitido dar respuesta precisa y de fondo a la petición de fecha 14 de noviembre de 2019, a través de la cual solicitó la activación de la garantía y/o seguro del 70% del valor del producto, respecto del teléfono móvil marca MOTOROLA, modelo G7 PLUS DS, color NEGRO, EAN 723755129894, serial PADR0008CO, 1MEI 352175101737496-352175101737504, hecho acreditado con el documento visible a folios 6 al 8 del expediente.

Ahora bien, estando en curso este trámite, la entidad accionada indicó en su defensa, haber dado respuesta a la petición de la actora, a través de escrito de fecha 16 de noviembre de 2019, la cual en primera instancia fue enviada al correo electrónico carmen16-16@hotmail.com, e igualmente remitido a la dirección Calle 18 E # 34 A -1 — 05, Barrio Francisco de Paula en la ciudad de Valledupar, mediante guía de envío No. 886400510411, y como prueba de ello, aportó como prueba copia de dicha respuesta y copia de la guía de envío, las que obran a folios 24 y 25. Respecto de dicha respuesta conviene indicar, que la solicitud de activación de la garantía instada por la accionante le fue negada, acorde al historial de soporte

técnico y garantía del equipo MOTOROLA IMEI 352175101737496, se encuentra fuera de garantía dado que, se encontró humedad en la tarjeta principal a causa de la exposición a algún componente líquido.

Las circunstancias descritas, son razones suficientes para dilucidar por parte de este despacho, que las causas que dieron origen a la demanda en cita desaparecieron, y ello es así, porque la acción de tutela se encuentra infundada respecto a este tópico, al no subsistir en momento actual vulneración de los derechos fundamentales esgrimido por la actora, no siendo dable al despacho emitir una orden encaminada en proteger tales derechos fundamentales, por verificarse la "carencia actual de objeto", ya que como se indicó renglones anteriores, el derecho de petición instado por la accionante ante la hoy accionada, fue resuelto por aquella, y remitida a la dirección indicada por la petente, como lugar de notificación. Con todo ello, debe aquí memorarse, que la radicación de una solicitud no implica que la misma deba despacharse favorablemente.

Por lo anteriormente narrado, y ateniendo el criterio jurisprudencial citado en la parte motiva de esta sentencia, el despacho proveerá denegando la acción de tutela promovida por el señor(a) CARMEN JUDITH OCHOA ALVAREZ en el presente trámite contra COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. - ALKOMPRAR, al haberse constatado la carencia de objeto por hecho superado.

Afincado en lo anterior, el JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL EN ORALIDAD DE VALLEDUPAR, administrando justicia en nombre de la República de COLOMBIA y por autoridad de la ley,

#### R E S U E L V E:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela promovida por el señor(a) CARMEN JUDITH OCHOA ALVAREZ en el presente trámite contra COLOMBIANA DE COMERCIO S.A., CORBETA S.A. - ALKOMPRAR, al haberse constatado la carencia de objeto por hecho superado, conforme a lo expuesto en la presente sentencia.-

SEGUNDO: Notifíquese esta providencia por el medio más expedito y eficaz, a las partes interesadas.-

TERCERO: De no ser impugnado este fallo, envíese a la Corte Constitucional para su eventual revisión.-

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE:

LA JUEZA,

  
CLAURIS AMALIA MORÓN BERMÚDEZ