

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., veintiocho (28) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2022 00985 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **PAULIN ESTEFANY PRIETO ALARCON**, contra **ALMACENES ÉXITO S.A.** En consecuencia, se ordena:

1. Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.
2. Así mismo, se ordena la vinculación de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, para que dentro del mismo término se pronuncien respecto de los hechos alegados en el escrito de tutela, ejerza su defensa.
3. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

LL.

Firmado Por:
Deisy Elizabeth Zamora Hurtado
Juez
Juzgado Municipal
Civil 035
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: **c03d27e3505e5c9ca974b54b00b8c52e8e8f8fa1ad5a329ca7815fe4c5e3db53**

Documento generado en 28/09/2022 04:29:35 PM

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

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., seis (6) de octubre de dos mil veintidós (2022).

CLASE DE PROCESO	: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	: PAULIN ESTEFANY PRIETO ALARCON
ACCIONADA	: ALMACENES ÉXITO S.A.
RADICACIÓN	: 2022-00985

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

I. ANTECEDENTES

Paulin Prieto, presentó acción de tutela contra **Almacenes Éxito S.A.**, solicitando el amparo de su derecho fundamental de debido proceso y educación.

La *causa petendi* de la acción se fundamenta en los hechos que de manera concisa se citan a continuación:

1.1. Señala la accionante que, el 19 de febrero de 2022 compro un celular de referencia A22 Samsung de 128 GB, en el Éxito de Salitre Plaza; artefacto que empezó a presentar fallos en el mes de mayo, como el bloqueo de pantalla, el no funcionamiento de algunas aplicaciones.

1.2. Por lo anterior, se pasó el celular a garantía, pero la accionada manifestó que después de la revisión, que funcionaba de manera correcta. Sin embargo, volvió a presentar fallas, por lo que se pasó nuevamente a garantía, y de igual manera, la entidad procedió a cambiar las partes defectuosas.

1.3. Asimismo, elevo derecho de petición a Almacenes Éxito S.A. en el mes de septiembre, donde le respondieron que no era posible la devolución del dinero, ni el cambio de teléfono celular por uno nuevo, toda vez que, se realizó la reparación de las partes defectuosas.

1.4. Así las cosas, precisa que se vulnera el derecho de educación y debido proceso.

II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Surtido el reparto correspondiente, de conformidad con las normas establecidas para tal efecto, correspondió a este Juzgado el conocimiento de la presente acción de tutela, siendo admitida en auto del 28 de septiembre de 2022, y en consecuencia, ordenando traslado a la entidad accionada y a las vinculadas.

2.1.- ALMACENES ÉXITO S.A.

Por su parte la entidad accionada manifestó:

2.1.1.- Respecto al derecho de petición elevado por la accionante ante la entidad, se le dio respuesta el 29 de septiembre de 2022, y se le puso en conocimiento al correo electrónico de la misma, se le informo que no es posible el cambio del celular por uno nuevo o la devolución del dinero, toda vez que, el mismo no cuenta con garantía, además, que de las revisiones efectuadas al artículo, se evidencia que en la segunda se reparo y reemplazo las partes defectuosas del celular, garantizando de esta forma el correcto funcionamiento del aparato.

2.1.2.- Por lo anterior, debe negarse las pretensiones incoadas por la señora Prieto, por hecho superado.

2.2.- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Por su parte la entidad accionada manifestó:

2.2.1.- La reclamación aludida por la señora Prieto Alarcón, fue presentada mediante la herramienta virtual SIC FACILITA, medio por el cual se busca facilitar a lo consumidores y proveedores para alcanzar un acuerdo sobre reclamaciones relacionadas con el derecho del consumidor.

2.2.2.- El 13 de septiembre de 2022 se llevo a cabo un chat de mediación entre la accionante y Almacenes Éxito S.A., sin llegar a un acuerdo, por lo cual se le informo de manera clara y precisa a la señorita Paulin Prieto cual era el tramite correspondiente para resolver su problema ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la Ley 1480 de 2011.

III. CONSIDERACIONES

3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

El artículo 86 de la Constitución Política prevé que 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 en 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 tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la parte promotora del amparo solicita la protección del derecho de debido

proceso, vulnerado por la entidad accionada, al no resolver lo correspondiente a las situaciones que ocasiona el celular defectuoso.

Conforme lo anterior, recuérdese que, a la promulgación de la Constitución Política de 1991, conforme su artículo 29, el Debido Proceso quedo fijado como una regla imperativa para todos los procedimientos de tipo judicial o administrativo. En numerosas oportunidades, la Corte Constitucional, por vía jurisprudencial¹, ha señalado una definición de aquella garantía, concibiéndola de la siguiente manera:

La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso, como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia.

La misma jurisprudencia ha expresado, que el respeto al derecho fundamental al debido proceso, le impone a quien asume la dirección de la actuación judicial o administrativa, la obligación de observar, en todos sus actos, el procedimiento previamente establecido en la ley o en los reglamentos, "con el fin de preservar las garantías -derechos y obligaciones- de quienes se encuentran incursos en una relación jurídica, en todos aquellos casos en que la actuación conduzca a la creación, modificación o extinción de un derecho o a la imposición de una sanción".

En este sentido, el derecho al debido proceso se muestra como desarrollo del principio de legalidad, pues representa un límite al ejercicio del poder público, y en particular, al ejercicio del ius puniendi del Estado. En virtud del citado derecho, las autoridades estatales no podrán actuar en forma omnímoda, sino dentro del marco jurídico definido democráticamente, respetando las formas propias de cada juicio y asegurando la efectividad de aquellos mandatos que garantizan a las personas el ejercicio pleno de sus derechos.

Según lo ha destacado este Tribunal, el derecho al debido proceso tiene como propósito específico "la defensa y preservación del valor material de la justicia, a través del logro de los fines esenciales del Estado, como la preservación de la convivencia social y la protección de todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes y demás derechos y libertades públicas (preámbulo y artículos 1º y 2º de la C.P)"

En desarrollo del precepto constitucional de debido proceso, se han fijado distintos parámetros que comprenden la realización efectiva de tal garantía; sobre tales características, en la precitada sentencia C 980 de 2010, el alto Tribunal de lo Constitucional del País indicó lo siguiente:

a) El derecho a la jurisdicción, que a su vez implica los derechos al libre e igualitario acceso ante los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo.

b) El derecho al juez natural, identificado este con el funcionario que tiene la capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley.

c) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia

¹ Sentencia C 980 de 2010 M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

de un abogado cuando se requiera, a la igualdad ante la ley procesal, el derecho a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso.

d) El derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables.

e) El derecho a la independencia del juez, que solo tiene efectivo reconocimiento cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo.

f) El derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, de acuerdo con los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.

El debido proceso, como se anotó anteriormente, no es exclusivo de las actuaciones judiciales, sino que el procedimiento administrativo es igualmente observador de tal garantía constitucional, esto bajo el entendido que el mismo “[...] implica una limitación al ejercicio de sus funciones, puesto que, en todo proceso, desde su inicio hasta su fin, deben obedecer de manera restrictiva a los parámetros procedimentales determinados en el marco jurídico vigente. Con lo anterior se pretende eliminar todo criterio subjetivo que pueda permear el desarrollo de los procesos administrativos y, a su vez, evitar la conducta de omisión, negligencia o descuido en que puedan incurrir los funcionarios relacionados en el proceso”².

En suma, el debido proceso se erige como uno de los pilares de los procedimientos judiciales y administrativos, por medio del cual las autoridades deben actuar con apego a la normativa respectiva, permitiendo acceder en principios de igualdad, contradicción, publicidad y tiempo razonable de decisión y, adicionalmente, garantizar un funcionario con competencia para conocer el asunto, independencia e imparcialidad.

De cara a los anteriores argumentos y los supuestos facticos en que se funda la presente acción constitucional, el despacho encuentra que la controversia planteada en torno al cambio de un celular que a la accionante le resulta defectuoso, y que dio lugar al mismo, resulta ser un aspecto que no es del resorte de este tipo de acciones, ello aunado al hecho que existen otros mecanismos de defensa judicial, tal y como se expresó en líneas atrás, salvo que, y para el caso en concreto, dichos mecanismos no sean eficaces o no resulten idóneos, y teniendo en cuenta que la acción de tutela tiene un carácter *subsidiario*, permite evidenciar la improcedencia frente a tal prerrogativa, dado que además de disponer de otros medios de defensa, no solo ante la Superintendencia de Industria y Comercio, sino ante la jurisdicción ordinaria en caso de considerar que se le causan perjuicios con el proceder que alude como indebido, se advierte que la accionante no se encuentra inmersa en ninguna condición especial que permita viabilizar el estudio de sus pretensiones ante esta vía excepcional y preferente, ni la ocurrencia de un perjuicio irremediable.

Bajo este orden de presupuestos, siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia y en consonancia con las manifestaciones realizadas por la entidad accionada, las cuales se entienden efectuadas bajo la gravedad de juramento, se colige que la situación de hecho planteada

² Sentencia T 051 de 2016, Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

como amenaza al derecho fundamental incoado resulta improcedente, además de contar con otros medios de defensa, motivo por el cual se negará el amparo constitucional solicitado.

IV. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Treinta y Cinco Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por **Paulin Estefany Prieto Alarcón** contra **Almacenes Éxito S.A.**, por lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

LL

Firmado Por:

Deisy Elizabeth Zamora Hurtado

Juez

Juzgado Municipal

Civil 035

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: **7f167ed959bd1e3231b382025736f9e5703d31850ec5c80533ac405a6ced859c**

Documento generado en 06/10/2022 02:17:32 PM

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