

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



Bogotá DC., doce (12) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

Acción de Tutela No. 11001 40 03 035 2024 00346 00

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **LUDIS LLAMAS MARIMON** contra **NATURA COSMÉTICOS LTDA.** En consecuencia, se ordena:

1. Oficiar a la 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. Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito.

Cúmplase,

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

DS

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: **cd5d3603a96abbcb41f7be01ba2739d021642bf38cdbb8ac80531056990ed2f9**

Documento generado en 12/03/2024 02:03:48 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., veinte (20) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

CLASE DE PROCESO : ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE : LUDIS LLAMAS MARIMON
ACCIONADO : NATURA COSMÉTICOS LTDA
RADICACIÓN : 11001 40 03 035 **2024 00346 00**

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

Ludis Llamas Marimon presentó acción de tutela contra **Natura Cosméticos Ltda.**, solicitando le sea amparado su derecho fundamental a la petición.

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

1.1.- Que el 31 de enero de 2024, a través de correo electrónico, remitió petición a la accionada, relacionado a reportes en centrales de riesgo financiero.

1.2.- A la fecha ya transcurrió el plazo legal con el cual contaban las convocadas para dar respuesta a la solicitud.

I. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 12 de marzo de 2024, se ordenó la notificación de la accionada, a efectos de que ejerciera su derecho de defensa sobre los hechos alegados.

2.1.- Natura Cosméticos Ltda.

Señala que a la petición presentada se le dio respuesta, comunicándola al correo electrónico informado en el acápite de notificaciones del libelo. Añade que en la manifestación hecha se indicó haber procedido a la eliminación del reporte negativo existente. Aclarando, en todo caso, que la actualización no es inmediata y la misma se reflejará en un término de diez (10) días.

Conforme lo dicho, asevera que en este caso no se aprecia conducta lesiva desplegada por dicha sociedad y, además, que en este caso se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

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 promotora solicita se dé respuesta a la petición por ella presentada.

Atendiendo lo anterior, recuérdese que la Constitución prevé la posibilidad de elevar peticiones ante entidades públicas o particulares encargados de la prestación de un servicio público. A efectos de garantizar la protección y efectividad del derecho de petición, se exige que la solicitud presentada sea resuelta de manera oportuna. Ante la carencia de tal respuesta, se vería infringida la garantía consagrada en el art. 23 superior.

El alto Tribunal Constitucional, a través de sus Salas de Revisión, ha reiterado lo siguiente en cuanto al derecho de petición:

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Carta, es un derecho público subjetivo de la persona para acudir ante las autoridades, o las organizaciones privadas que establezca la ley, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja. A diferencia de los términos y procedimientos jurisdiccionales, el derecho de petición es una vía expedita de acceso directo a las autoridades. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno.¹

El derecho de petición escrito, regulado en la Ley 1755 de 2015, estableció los términos a efectos de dar respuesta a una petición así:

¹ Sentencia T 426 de 1992 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

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.

Ahora, ha considerado la jurisprudencia constitucional que la respuesta no es una cualquiera, sino que esta debe reunir unos determinados requisitos, a fin de entenderse como garantizado el derecho fundamental a la petición. Las características en mención se pueden concluir como oportunidad, resolución de fondo, de manera clara y congruente, y que dicha respuesta sea efectivamente notificada a la parte petente. Al respecto, la sentencia T 149 de 2013, con ponencia del Magistrado Luis Guillermo Guerrero Pérez, destacó lo siguiente:

*4.5.1. En relación con los tres elementos iniciales- **resolución de fondo, clara y congruente-**, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre **aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición.** Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.*

Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses del peticionario, pues eventualmente ésta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada.

*4.5.2. Respecto de la **oportunidad de la respuesta**, como elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, **ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.***

[...]

4.5.3. Asimismo, **el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo.** Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.

Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.

4.6. De este segundo momento, emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.

4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante.

4.6.2. Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas. (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Descendiendo al caso objeto de estudio, se aprecia que el 31 de enero de 2024, a través de correo electrónico, se envió petición con destino a **Cosméticos Natura Ltda.**, relacionada la misma y direccionada a obtener documentación relacionada con un reporte realizado ante centrales de riesgo financiero por parte de aquella.

Así mismo, se tiene que la accionada emitió comunicación de salida del 14 de marzo de 2024, en la cual, frente a la petición presentada, procedió a informar a la interesada que llevó a cabo la eliminación del reporte negativo existente. Así mismo, y no menos importante, se remitió dicha manifestación al correo electrónico informado por la actora en el escrito de tutela².

A partir de lo anterior, se hace necesario confrontar los escritos de una y otra parte, para así verificar si, en efecto, se atendió el requerimiento que se envió en enero de 2024.

² comercionotificaciones@gmail.com.

De dicho ejercicio, se puede extraer, sin mayores elucubraciones, la falta de idoneidad de la respuesta dada por parte de la convocada, pues a pesar de indicar que procedería a eliminar el reporte negativo, no se remitió la documentación requerida por la peticionaria. Vistos los anexos, se echan de menos documentos tales las modificaciones en líneas, el reporte de mora ante la central de riesgo y la entrega de la comunicación previa a la generación del reporte.

Quiere decir lo anterior que la garantía a la petición reclamada ha sido vulnerada, puesto que no se provee a la interesada de una respuesta completa a su solicitud. Recuérdese que uno de los elementos propios de la garantía del art. 23 superior, es el derecho que tiene el peticionario de recibir una respuesta de fondo y congruente frente a lo requerido, pero lo que no se entiende garantizado si se omite pronunciamiento sobre algún punto o no se anexa documentación peticionada o complementaria a la manifestación.

En este punto, se debe resaltar que si bien la eliminación de reporte puede asegurar la garantía de otros derechos, lo cierto es que el de petición no; ese actuar no eximía a la convocada de emitir un pronunciamiento sobre la documentación pedida por la ahora accionante.

Por tanto y sin mayor análisis, teniendo en cuenta de igual manera que ha vencido el término perentorio para dar respuesta al derecho de petición, siendo este fijado en quince (15) días por regla general y, ante la deficiente respuesta al escrito remitido por **Ludis Llamas Marimon**, se ordenará a **Cosméticos Natura Ltda.**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas –contado a partir de la notificación de la presente-, proceda a dar respuesta a la petición enviada el 31 de enero de 2024, en cuanto a la documentación allí peticionada, en especial la de los numerales 1º, 2º, 3º y 4º, y que tal contestación sea efectivamente notificada a la accionante.

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: TUTELAR el derecho fundamental de petición vulnerado a **Ludis Llamas Marimon** por parte de **Cosméticos Natura Ltda.**, por las razones expuestas en la parte motiva de éste proveído.

SEGUNDO: ORDENAR a **Cosméticos Natura Ltda.**, por intermedio de su representante legal, o quien haga sus veces, para que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas –contado a partir de la notificación de la presente-, proceda a dar respuesta a la petición enviada el 31 de enero de 2024, en cuanto a la documentación allí peticionada,

en especial la de los numerales 1º, 2º, 3º y 4º, y que tal contestación sea efectivamente notificada a **Ludis Llamas Marimon**.

TERCERO: 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.

CUARTO: DISPONER la remisión de lo actuado ante la Honorable Corte Constitucional, en caso de no ser impugnada esta providencia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Jueza,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO

DS

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: **604761f0dcc9457690785f95f94160f9506394e5e4d6fea05de145f04410d22d**

Documento generado en 20/03/2024 06:19:36 PM

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