



Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, mayo once (11) de dos mil veintitrés (2023).

Fallo tutela. 110014003004-2023-00390-00.

Confirmación. 1406841.

1. Rodrigo Aguillón Villoria con cédula 19.471.345, por intermedio de apoderado presentó acción de tutela contra Cencosud Colombia S.A., e indicó que el 21 de marzo de 2023 radicó ante el accionado un derecho de petición remitido al correo electrónico servicio.al.cliente@cencosud.com.co, con el asunto "Reclamación urgente por tardanza en devolución de dineros pagados" dentro de la cual solicitó la devolución de los dineros por la compra de una Secadora Whirlpool por valor de \$3.348.800, según se soporta en la factura electrónica de venta # VPEN1001011 y # de Pedido 1652110-01; reintegro que debería hacerse a la cuenta bancaria informada. Sin tener a la fecha una respuesta de fondo a la solicitud formulada.

En tal sentido, solicitó que se ordene a la accionada dar respuesta de la solicitud elevada.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto de 4 de mayo de 2023.

* Cencosud Colombia S.A., informó que, con anterioridad a la petición, el accionante había presentado solicitud de retracto de un producto que fue adquirido a través de la página web de esta compañía.

Adicionalmente informó que el 5 de mayo de 2023 a la dirección electrónica rodrigo.aguillon@acpmsas.com.co, se dio respuesta de fondo a la petición elevada "Sr Rodrigo, le informamos que de acuerdo con su solicitud de retracto para la compra No v1652110-01 realizada en la página www.tiendasmetro.com.co, por valor de \$3.348.800, esta solicitud se encuentra en la etapa final del proceso de reembolso. El reintegro del dinero se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta de ahorro del Banco Davivienda terminada en 4956, de la cual usted nos confirmó se encontraba activa y a su nombre, mediante la certificación remitida al correo sac@tiendasmetro.com.co el

pasado 21 de marzo de 2023. Por lo anterior Sr Rodrigo Usted verá reflejado el reembolso en su cuenta bancaria a más tardar el día 15 de mayo de 2023. Una vez se genere la transacción se enviará el soporte de esta al correo electrónico alex.c.e@hotmail.es".

En consecuencia, solicitó que se declaré frente a la acción tutelar presentada, la figura de hecho superado.

3. Consideraciones.

* El artículo 23 constitucional, señala que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber "a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución"¹.

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la misma tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que, de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de

1. Corte Constitucional. Sentencia T-464 de 1992. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

* En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia Constitucional ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos "i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación.

En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política.

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario²".

* Por otro lado, en lo que atañe al hecho superado y la carencia actual de objeto, la honorable Corte Constitucional indicó que "La carencia actual por hecho superado, se da cuando la pretensión es satisfecha antes de que el fallo de tutela sea proferido, con lo cual, se torna inocuo impartir alguna orden encaminada a superar la situación ya finiquitada. En tal caso, el juez constitucional deberá pronunciarse sobre los derechos invocados y la situación fáctica que generó la

2. Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

interposición de la acción de tutela" (negrilla fuera de texto).

"Esta Corte ha reiterado que, si durante el trámite de una acción de tutela sobrevienen hechos o circunstancias que neutralicen el riesgo o hagan cesar la vulneración de los derechos fundamentales, queda sin materia el amparo y pierde razón cualquier orden que pudiera impartirse, que ningún efecto produciría, al no subsistir conculcación o amenaza alguna que requiriere protección inmediata".

4. Caso concreto.

En la acción de tutela, el accionante informó que el 21 de marzo de 2023 radicó ante el accionado un derecho de petición remitido al correo electrónico servicio.al.cliente@cencosud.com.co, con el asunto "Reclamación urgente por tardanza en devolución de dineros pagados" dentro de la cual solicitó la devolución de los dineros por la compra de una Secadora Whirlpool por valor de \$3.348.800, según se soporta en la Factura Electrónica de venta # VPEM1001011 y # de Pedido 1652110-01; reintegro que debería hacerse a la cuenta bancaria informada.

El accionado al responder el requerimiento efectuado por este juzgado, allegó la respuesta remitida al precursor a través de la cual le resuelve lo pretendido, enviada a los correos electrónicos rodrigo.aguillon@acpmsas.com.co y alex.c.e@hotmail.es el 5 de mayo de 2023 y que coinciden con las informadas en el acápite de notificaciones.

En todo caso, es menester aclarar que lo relevante en este punto, es que se emita contestación de fondo y de forma, de tal manera que la misma revista de claridad y sea puesta efectivamente en conocimiento del peticionario, situación que se reitera, se encuentra comprobada en el presente caso.

Así las cosas, se negará el amparo deprecado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

Resuelve.

Primero. Negar el amparo constitucional invocado por Rodrigo Aguillón Villoria contra Cencosud Colombia S.A., por configurarse la carencia actual de objeto por hecho superado.

Segundo. Comunicar esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz.

Tercero. Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco

Firmado Por:
Maria Fernanda Escobar Orozco
Juez
Juzgado Municipal
Civil 004
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: **953b357d2c7a2de419d5705190fd8f2e057da0c520493228ecb6f6f5dfc6cb02**

Documento generado en 14/05/2023 05:52:02 PM

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