

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



JUZGADO TERCERO (3º) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D. C. veintisiete (27) de agosto de dos mil veinte (2020).

*Acción de Tutela Segunda Instancia
065-2020-00470*

1. ASUNTO

Procede el Despacho a decidir la impugnación a que fue sometida la sentencia proferida el 30 de julio de 2020, por el **Juzgado 83º Civil Municipal de Bogotá convertido transitoriamente en Juzgado 65º de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple De Bogotá** dentro de la acción de tutela promovida por **María Camila Silva Espitia** contra **Almacenes Éxito**.

2. ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES

2.1. El *a quo* denegó el amparo invocado, tras considerar que se configuró un hecho superado en la medida que la sociedad tutelada demostró que, mediante comunicado del 23 de julio de 2020, emitió respuesta de fondo a las peticiones radicadas por la actora, y según las constancias anexas fue puesta en su conocimiento, vía electrónica, a la dirección *kmiize0@gmail.com*, que ésta informó en la solicitud; quedando en evidencia que el objeto perseguido con la petición de amparo quedó satisfecho, toda vez que a través de dicha contestación se comunicó que realizaría la devolución del precio pagado por el producto cuya entrega no se efectuó, en la cuenta bancaria que la peticionaria suministró para esos fines, estableciendo para ello una fecha cierta y determinada.

2.2. La tutelante inconforme con el fallo de primer grado solicitó su revocatoria tras argüir que si bien es cierto Almacenes Éxito emitió pronunciamiento frente al derecho de petición el día 23 de julio de 2020, esta no corresponde a la realidad, pues las peticiones presentadas no fueron resueltas de ninguna manera y el objeto perseguido con la petición no quedó satisfecho, en cuanto las aseveraciones consignadas en la referida contestación resultaron ser mentira, dado que llegado el día miércoles 29 de julio no vio reflejada la devolución del dinero objeto de la petición conforme le había sido informado y los días 29 y 30 de julio de los corrientes se comunicó vía teléfono al número de atención al cliente, y las personas encargadas le manifestaron que la información que ellos manejan en la base de datos no concuerda con lo expuesto por *Diana Arboleda Obando* del área de Experiencia del Cliente en el oficio del día 23 de Julio de 2020 (Esto puede ser corroborado por las grabaciones que hace el ÉXITO en las llamadas), pues no existe novedad sobre la devolución del dinero, que se encuentra pendiente de aprobación.

Razones por las cuales insiste que su derecho fundamental de petición sigue siendo menoscabado por parte del conminado.

2.3. Al efecto, previo análisis de las pruebas obrantes en el expediente y los argumentos de descargo esgrimidos por el extremo accionante-recurrente, no es objeto de discusión que la señora *María Camila Silva Espitia*, radicó sendas solicitudes ante Almacenes Éxito los días 26 de junio y 3 de julio de los corrientes, con radicaciones Nos. 00274758 y 00286894, a través de las cuales deprecó la cancelación del pedido realizado el 19 de junio del año en curso, relacionado con la compra de un celular Huawei Y9S por la suma de \$ 899.000,00; advertido que habiendo transcurrido el tiempo suficiente no le fue despachado a su domicilio; frente a las cuales, tal como consideró el *a quo*, en el curso de la primera instancia la sociedad tutelada demostró haber emitido comunicado debidamente notificado a la actora, en el que le manifestó expresamente: "...*Frente al*

asunto en referencia, le ofrecemos excusas por el inconveniente presentado y nos permitimos informarle que dentro de la compañía se generaron una serie de procesos con la intención de brindarle solución a su requerimiento y de acuerdo a su solicitud nos permitimos manifestarle en Almacenes Éxito S.A se presentó fallas tecnológicas, razón por la cual su pedido no fue posible la entrega sin embargo el proceso de reverso fue aceptado y por ello, el día miércoles 29 de Julio verá reflejado el reverso por valor de \$ 905.391 en su cuenta bancaria. Le ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas, cualquier inquietud adicional será recibida con la mejor disposición, y además será atendida con el mayor de los gustos, no olvide comunicarse con nosotros por medio del chat en nuestra página o a la línea nacional: 018000428800. Recuerde que en exito.com estamos siempre para servirle...” (Sic).

En consecuencia, en juicio de ésta Juez Constitucional, tal como lo consideró el *a quo*, se debe tener por satisfecho el núcleo del derecho fundamental de petición que aquí se demanda, de un lado, en lo que respecta a la publicidad de la respuesta; y de otro, por cuanto la contestación allegada, cumple con los estándares para ser considerada una respuesta completa, de fondo, y clara de conformidad con las exigencias del petente, pues del pronunciamiento descrito y de las documentales anexas al mismo, se deja ver que le comunicó la solución adoptada por Almacenes Éxito a efectos de la devolución del dinero de la compra fallida del equipo celular e incluso se le ofreció una fecha cierta para el fin (29 de julio de 2020).

Al respecto, conviene recordar que una cosa es que resulte violado el derecho de petición cuando no se resuelve material y oportunamente acerca de la solicitud presentada y, otra muy distinta que, ya resuelto de fondo, el peticionario aspire a que se le conceda forzosamente y de manera inmediata algo que resulta actualmente imposible, pues la acción constitucional fue creada para efectivizar los derechos fundamentales de los ciudadanos y no para imponer a las entidades proceder de manera contraria al ordenamiento jurídico; y “... *una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.*”¹

Es así como es dable concluir entonces que la pasiva dentro del presente trámite supralegal no incurrió en ninguna acción u omisión que comporte la vulneración del derecho fundamental de petición de la accionante, mismo que se concreta a que se produzca una contestación o lo que se necesita para resolverlo de fondo, independiente que se materialice lo manifestado en el cuerpo de las mismas; pues la protección que por esta vía se puede impartir, se concreta a que se produzca una contestación o lo que se necesita para resolverlo de fondo. De ahí que, en el presente asunto se cumplió, entonces, con la obligación de atender la súplica que dio origen a la tutela, sin perjuicio de las observaciones que la actora pueda o haya podido realizar frente a dicho pronunciamiento o al incumplimiento de las condiciones contractuales o compromisos adquiridos por la tutelada en la respuesta que le fue comunicada, a través de los recursos ordinarios previstos para el fin, para el caso, por ejemplo, la radicación de las quejas, denuncias y demandas correspondientes sobre protección al consumidor ante la *Superintendencia de Industria y Comercio*, para que se garanticen en dicho curso y con agotamiento de las etapas procesales respectivas, a decir de los fundamentos fácticos esbozados, actuaciones en las que incluso puede solicitar la devolución del dinero invertido en la compra fallida, la imposición de sanciones e indemnizaciones a las que crea tener derecho por incumplimiento del oferente.

¹ Corte Constitucional T 682-2017

Mecanismos que impiden, que a través de este mecanismo preferente y sumario, se ordene a Almacenes Éxito reversar transacción alguna en favor de la ciudadana **María Camila Silva Espitia**, como lo pretende ésta a partir de escrito de impugnación, en virtud del principio de subsidiariedad característico de la acción de tutela, siendo dable confirmar la sentencia de primer grado, amén que según el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a promover la tutela ante los jueces con miras a obtener la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales cuando por acción u omisión le sean vulnerados o amenazados por cualquier autoridad pública o por particulares en los casos previstos de manera expresa en la ley, siempre que no exista otro medio de defensa judicial o, existiendo, cuando se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable, este último que tampoco se verificó en el *sub examine*.

3. CONCLUSIÓN

Bajo esta óptica y sin mayores elucubraciones, este Despacho concluye que habrá de confirmarse la decisión atacada emitida por el *a-quo*, dado que el análisis hecho por éste resulta ajustado a los preceptos jurisprudenciales, dada la ausencia de vulneración del derecho de petición tras advertirse una respuesta de fondo, y la existencia de recursos ordinarios para la materialización de las pretensiones, a partir de los cuales se efectivizarían otros derechos como el debido proceso, derechos de los consumidores, los cuales no se han impulsado en su totalidad y dada la falta de acreditación de un perjuicio irremediable.

4. DECISIÓN DE SEGUNDO GRADO

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Tercero Civil del Circuito de este Distrito Capital de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

4.1. CONFIRMAR la sentencia proferida por el Juez de primer grado por las razones expuestas.

4.2. NOTIFÍQUESE esta decisión a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

4.3. Remítanse las diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

La Juez,



LILIANA CORREDOR MARTÍNEZ
JUEZ