

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., veinte (20) de enero de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por VICTORIA FORERO POLO contra SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.

ANTECEDENTES

La señora VICTORIA FORERO POLO, identificada con C.C. No. 1.077.144.300 de Villapinzón, promovió en **nombre propio**, acción de tutela en contra de la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., para la protección del derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que el día 04 de mayo de 2020, adquirió de forma virtual en la tienda Alkosto, un celular de marca Samsung S10 Plus.
2. Que el equipo adquirido presentó fallas, por tal razón, desde el 15 de julio de 2020, se comunicó con la línea #782.
3. Que en varias ocasiones se ha comunicado a varias líneas telefónicas solicitando información del estado de su celular, pero no ha obtenido respuesta alguna.
4. Que el día 26 de septiembre de 2020, se acercó a un punto Samsung, en donde le informaron que el equipo no se encuentra en ese lugar, y que además desconocen su estado.
5. Que el día 26 de octubre de 2020, envió solicitud vía correo electrónico a la accionada, pues han transcurrido más de 8 meses sin recibir respuesta alguna respecto de su celular.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **emita** por parte de la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., una respuesta satisfactoria a las solicitudes efectuadas el día 26 de octubre de 2020, (01-fls. 4 y 5 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

¹ 01-Fls. 1 a 3 pdf.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**, a través de la doctora ANDREA GAMBA JIMÉNEZ, en calidad de apoderada general, dio respuesta a la acción de tutela, señalando respecto del derecho de petición elevado por la accionante, que si bien se envió el 26 de octubre de 2020, un correo a las cuentas tu.amigo@samsung.com.co, s7.conciere@samsung.com.co y call.detr@samsung.com, lo cierto es que no se utilizaron los mecanismos oficiales de radicación de PQRS de la empresa, sino unas direcciones electrónicas que no se encuentran habilitadas para la recepción de solicitudes.

Añadió que, la compañía ha dispuesto de varios canales de comunicación para la recepción de derechos de petición, entre los cuales se encuentran, el diligenciamiento de formulario a través de la página web, chat en vivo, correo electrónico, líneas de atención.

Refirió la accionada, que conforme a lo dispuesto en el art. 167 del C.G.P., en el presente asunto se echa de menos, la prueba de radicación del derecho de petición a través de los canales oficiales habilitados por la empresa.

De otro lado, expresó que la accionante cuenta con otros medios de defensa, para ventilar la presunta vulneración de los derechos fundamentales, por el daño ocasionado al producto que adquirió, y prueba de ello, es la presentación de varias solicitudes ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por las mismas razones fácticas y jurídicas que se exponen en esta acción constitucional.

Manifestó la compañía accionada, que el día 13 de enero de 2021 emitió la comunicación 1176083547, mediante la cual se informó a la accionante, que a título de cortesía comercial, se repararía de forma gratuita el producto, aun cuando no era procedente por garantía legal, quedando así resuelta la inconformidad de la señora VICTORIA FORERO POLO.

Por lo expuesto, se opuso a las pretensiones de la parte accionante, pues lo alegado no constituye violación a los derechos fundamentales, aunado a que existen otras vías para la protección de su prerrogativa, (06-fls. 4 a 24 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora VICTORIA FORERO POLO, al no darle respuesta a la solicitud enviada mediante correo electrónico el día 26 de octubre de 2020, en la cual reclamó *“(...) 2. Se reconozca por parte de la empresa SAMSUNG los gastos por concepto de reparación de movil referenciado en el marco de la garantía vigente o en su defecto se efectúe la devolución del costo del equipo y/o su reposición. 3. Se remita el historial de las llamadas realizadas, comentarios, trazabilidad y audios grabados, los cuales solicitan grabar con previa autorización para garantizar la calidad del servicio prestado.”*, (01-fls. 6 y 7 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral².

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a 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.”³

² Sentencia T-143 de 2019.

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.⁴

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁵

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁶

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

Se advierte entonces, que la señora VICTORIA FORERO POLO, acude a este mecanismo de defensa constitucional, para que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, en razón a que el día 26 de octubre de 2020, envió vía correo electrónico, solicitud a la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., en la cual reclamó *“(..)* 2. *Se reconozca por parte de la empresa SAMSUNG los gastos por concepto de reparación de móvil referenciado en el marco de la garantía vigente o en su defecto se efectúe la devolución del costo del equipo y/o su reposición. 3. Se remita el historial de las llamadas realizadas, comentarios, trazabilidad y audios grabados, los cuales solicitan grabar con previa autorización para garantizar la calidad del servicio prestado.”*, (01-fls. 6 y 7 pdf).

Para soportar su afirmación, allegó el derecho de petición dirigido a SAMSUNG COLOMBIA, el cual fue enviado a las direcciones electrónicas tu.amigo@samsung.com.co, s7.conciere@samsung.com.co y call.detc@samsung.com, el día 26 de octubre de 2020, (01-fls. 6 y 7 pdf).

A pesar de lo anterior, la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., al momento de emitir respuesta a la presente acción de tutela, señaló que si bien la accionante envió derecho de petición a las direcciones electrónicas mencionadas previamente, las mismas no se encuentran habilitadas para la recepción de solicitudes, pues para ello, la compañía ha dispuesto de varios canales oficiales de comunicación, (06-fls. 10 a 12 pdf).

Indicó también la parte accionada, que pese a lo anterior, el día 13 de enero de 2021, emitió la comunicación 1176083547, mediante la cual se informó a la petente, que a título de cortesía comercial, el equipo sería reparado de forma gratuita, pese a que ello no era procedente en razón a la garantía legal.

Finalmente, añadió que la anterior comunicación, se envió a la señora VICTORIA FORERO POLO, al correo electrónico victoriafopo@gmail.com, (06-fls. 22 y 23 pdf).

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por las partes, este Despacho ha de remitirse al art. 20 de la Ley 527 de 1999, en el cual se establece lo siguiente:

“ARTICULO 20. ACUSE DE RECIBO. Si al enviar o antes de enviar un mensaje de datos, el iniciador solicita o acuerda con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, pero no se ha acordado entre éstos una forma o método determinado para efectuarlo, se podrá acusar recibo mediante:

a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, o

b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador que se ha recibido el mensaje de datos.

Si el iniciador ha solicitado o acordado con el destinatario que se acuse recibo del mensaje de datos, y expresamente aquél ha indicado que los efectos del mensaje de datos estarán condicionados a la recepción de un acuse de recibo, se considerará que el mensaje de datos no ha sido enviado en tanto que no se haya recepcionado el acuse de recibo.” (Negrita fuera de texto)

A su turno, el art. 21 de la misma normatividad prevé:

“ARTICULO 21. PRESUNCIÓN DE RECEPCIÓN DE UN MENSAJE DE DATOS. Cuando el iniciador recepcione acuse recibo del destinatario, se presumirá que éste ha recibido el mensaje de datos.”

Así las cosas, la documental aportada por la accionante del plenario, si bien da cuenta del envío de un derecho de petición a las direcciones electrónicas tu.amigo@samsung.com.co, s7.conciere@samsung.com.co y call.detr@samsung.com (01-fls. 6 y 7 pdf), ello resulta insuficiente para considerar que la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A. recibió el mensaje de datos, pues la petente no refirió que la entidad dio acuse de recibo de la comunicación, y tampoco aportó soporte que permita concluir, que el mensaje de datos efectivamente se entregó al destinatario.

De manera que, en el presente asunto no es posible imputar a la empresa accionada, conducta tendiente a vulnerar el derecho fundamental de petición que hoy reclama la tutelante, como quiera que, ningún medio probatorio permite inferir que la solicitud elevada el 26 de octubre de 2020, efectivamente haya sido recibida vía correo electrónico por la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., más aun cuando esta última, al momento de emitir respuesta a la acción de tutela, señaló que las cuentas tu.amigo@samsung.com.co, s7.conciere@samsung.com.co y call.detr@samsung.com, no son canales oficiales para la recepción de solicitudes.

Por lo anterior, este Despacho ha de tener en cuenta el pronunciamiento de la Honorable Corte Constitucional, quien en sentencia T-130 de 2014 indicó, que el objeto de la acción de tutela, es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías fundamentales del accionante.

Por tal razón, este Despacho **negará por improcedente** la protección del derecho fundamental invocado por la tutelante, al ser inexistente la trasgresión del mismo por parte de la empresa accionada, pues no existe prueba suficiente que permita inferir, que elevó la petición ante SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., de la cual tiene conocimiento y aún no ha sido resuelta.

Sea del caso señalar que, la informalidad que caracteriza a este mecanismo constitucional, no es óbice para que las partes no cumplan las cargas procesales básicas que acrediten la procedencia de las pretensiones que formulan, pues estas precisamente son las que habilitan al Juez para proteger los derechos fundamentales.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE la acción de tutela formulada por la señora VICTORIA FORERO POLO contra la sociedad SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A., por lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

TERCERO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**69b4f2e40e233ba0c92e83cc4bb56536af97afb87c86c836f7b87652e1a
a051e**

Documento generado en 20/01/2021 12:14:06 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**