

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., cinco (5) de agosto de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ contra FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

ANTECEDENTES

La señora AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ, identificada con cédula de ciudadanía N° 1.128.050.927, promovió en **nombre propio**, acción de tutela en contra de la sociedad FALABELLA DE COLOMBIA S.A., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

1. Que el 11 de marzo de 2022 realizó la compra de una secadora marca LG y el 15 del mismo mes y año, la recibió mal ensamblada.
2. Que el 16 de marzo se comunicó con Falabella de Colombia para reportar el estado de la secadora.
3. Que fue generado el reporte bajo el numero N° 1-122431135317 el cual fue cerrado sin solución alguna y posteriormente se abrió un nuevo reporte con el N° 1-124281057198.
4. El 27 de abril de la anualidad radicó derecho de petición vía electrónica ante la accionada y la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Que el día 8 de junio de 2022, Falabella dio contestación al derecho de petición señaland *“(…) En relación a su petición y según notificación le informamos que puede acercarse directamente a tienda Falabella EL CASTILLO en donde genero la compra bajo N 12683379397 del producto EC-SECA22KG. VICTOR 2 BLANCO PRO referencia 4087293 para que se le ejecute la devolución de dinero \$2.235.210 o si hay disponibilidad Re facturación del mismo y así recibir solución a la reclamación, ya en requerimiento en gestión se encuentra notificada la ubicación y confirmado el retiro.”*
6. Que el día 28 de junio de 2022 elevo petición bajo el radicado N° 1-128242207893 en donde solicitó la devolución del dinero a la cuenta de ahorros, la cual a la fecha no ha sido resuelta.

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la sociedad FALABELLA DE COLOMBIA S.A., para que, en un término no mayor a 48 horas, realice la devolución del dinero a la cuenta de ahorros terminada en 1697 del Banco Davivienda, de la cual ella es titular, (01-fl. 1 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de FALABELLA DE COLOMBIA S.A., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (doc. 04 E.E).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

FALABELLA DE COLOMBIA S.A. a través de su apoderado, doctor JUAN PABLO CIRO MORENO, manifestó que la vulneración al derecho de petición incoado por la accionante se encuentra superado, dado que dieron contestación a la solicitud.

Así mismo expreso, sobre el derecho de petición que reclama la accionante que ya le fue entregada la contestación, en una primera oportunidad el 8 de junio de 2022 donde le fue informado que podría acercarse a reclamar el dinero en la Tienda Falabella El Castillo, ubicada en la ciudad de Cartagena y en la segunda oportunidad, fue contestado el día 27 de julio de los corrientes, confirmando que se procedería con la devolución por la suma de \$2.235.210, para lo cual la accionante en comunicación telefónica, confirmó que se acercaría a las instalaciones de Falabella Titan en la ciudad de Bogotá, para hacer efectiva la devolución.

De igual manera señaló, que el juez de tutela no puede incidir en el sentido de la respuesta puesto que, es de competencia exclusiva del sujeto pasivo del derecho de petición.

Por ultimo mencionó, que la accionante no ha demostrado el perjuicio que pretende evitar; dado que FALABELLA DE COLOMBIA S.A., no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales que argumenta la accionante en consecuencia, la entidad no ha sido causante de perjuicio irremediable alguno. Adujo que de conformidad con la documental allegada, la promotora cuenta con otro escenario judicial para debatir sus controversias netamente económicas y que la tutela por su naturaleza residual y subsidiaria no puede convertirse en un mecanismo alternativo de solución de conflictos de competencia de la jurisdicción ordinaria.

Por lo anterior, solicitó denegar la tutela por improcedente y hecho superado (06- fl. 1 a 15).

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 establecer si la sociedad FALABELLA DE COLOMBIANA S.A., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ, al no darle respuesta a la solicitud radicada el 28 de junio de 2022, bajo el N° 1-128242207893 (01- fls. 5 a 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 integral¹.

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.”²

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.³

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.⁴

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

¹ Sentencia T-143 de 2019.

autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

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.

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, se tiene que no existe duda que la señora AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ, el día 28 de junio de 2022 elevó derecho de petición ante FALABELLA DE COLOMBIA S.A., a través del cual solicitó la devolución del dinero a la cuenta de ahorros terminada en 1697, del Banco Davivienda, de la cual ella es titular, conforme certificación expedida por la entidad financiera (01-fls. 5 a 7 pdf).

A su turno, la sociedad accionada, contestó, que dio respuesta a la petición mediante comunicado del 27 de julio de 2022. Por lo tanto, solicitó declarar improcedente la presente acción de tutela, por carecer de objeto ante la configuración de un hecho superado (06- fls. 3 a 11 pdf).

Para acreditar su dicho, allegó la comunicación del 27 de julio de 2022, dirigida a la accionante, a través de la cual informó que, procedería con el proceso de devolución por la suma \$2.235.210, en la Tienda Falabella Titan en Bogotá D.C., conforme comunicación telefónica establecida con la señora AURA INES VASQUEZ BOHORQUEZ, quien indicó que se acercaría a dicho lugar, para hacer efectivo el proceso de devolución (06- fls. 13 y 14 pdf).

Ahora, FALABELLA DE COLOMBIA S.A. con el fin de acreditar que la accionante tiene conocimiento de la anterior respuesta, allegó certificación de envío del mensaje de datos dirigido a la dirección electrónica auryvas86@hotmail.com, con data 27 de julio de 2022, (06- fl. 15 pdf); correo del cual la parte actora remitió el derecho de petición a la entidad accionada, (01- fl. 5 pdf).

Como quiera que el envío de la anterior comunicación, no permite concluir que la parte accionante conoce el pronunciamiento efectuado al derecho de petición, la oficial mayor de este Juzgado, remitió mensaje de datos a la accionante, para que informara si tenía conocimiento de la respuesta y había manifestado acercarse a la tienda Falabella Titan a hacer efectiva la devolución del dinero; a lo cual el día 4 de agosto de 2022 contestó, que FALABELLA DE COLOMBIA S.A. le informó que debía acercarse hasta las instalaciones de Titan Plaza para la devolución del dinero y que a tal fecha no se le ha entregado el dinero, (Docs. 07 y 08 E.E.).

Así entonces, para este Juzgado la respuesta emitida por FALABELLA DE COLOMBIA S.A. no fue congruente respecto de la solicitud contenida en la petición elevada por la accionante el 28 de junio de 2022, mediante la cual solicitó que la devolución del dinero a la cual había accedió la entidad accionada, fuera consignada a su cuenta de ahorros del Banco Davivienda,

pues se le contestó que se acercará a la tienda Falabella Titan en la ciudad de Bogotá e hiciera efectiva la devolución, según confirmación telefónica con la accionante y a pesar de ello, no se indicó de manera clara y precisa a la tutelante, la fecha en la que se procedería con la devolución, pues una de las características del contenido de la respuesta, es que debe ser clara, completa y congruente con lo solicitado, esto es, que la información sea precisa a la accionante, la cual le permita un conocimiento de la situación real de lo reclamado.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁶ y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, FALABELLA DE COLOMBIA S.A. incumplió su deber legal de dar una respuesta clara, completa y congruente con la solicitud elevada por la tutelante el día 28 de junio de 2022, razón por la cual, es evidente la vulneración al derecho fundamental de petición.

Por tal razón, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ y, en consecuencia, se **ordenará** a la sociedad FALABELLA DE COLOMBIANA S.A., a través de su representante legal o quien haga sus veces, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 28 de junio de 2022 (01- fls. 5 a 7 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

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: TUTELAR el derecho fundamental de **petición** de la señora AURA INÉS VÁSQUEZ BOHÓRQUEZ, vulnerado por FALABELLA DE COLOMBIA S.A., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a FALABELLA DE COLOMBIA S.A. a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 28 de junio de 2022,

(01-fls. 5 a 7 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma, conforme lo expuesto.

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

CUARTO: 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
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: **28b7fad17f1833be9eb3a39a7dc83b4b1c126d8591978e0a3e47cb4846b47cfa**

Documento generado en 05/08/2022 12:45:50 PM

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