



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, siete (7) de julio de dos mil veintidós (2022)

Proceso	Acción de Tutela
Accionante	ESTEFANIA RAMIREZ ESTRADA
Accionado	FALABELLA DE COLOMBIA S.A.
Procedencia	Reparto
Radicado	N° 05001 40 03 014 2022 00590 00
Instancia	Primera
Temas y subtemas	Petición
Decisión	Hecho superado
Sentencia	194

Procede el Despacho a emitir fallo dentro de la ACCIÓN DE TUTELA, que promovió ESTEFANIA RAMÍREZ ESTRADA en contra de FABELLA DE COOMBIA S.A., por la presunta vulneración de su Derecho Fundamental de Petición.

I.ANTECEDENTES

Supuestos fácticos. - En síntesis, manifestó la accionante:

Que el 23 de marzo de 2022 en la tienda Falabella del centro comercial Santa Fe realizó la compra de una caja de seguridad por valor de TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL PESOS (\$337.395).

Que se le informó en la factura de venta que la caja de seguridad sería enviada al domicilio de la accionante el 13 de abril de 2022 fecha en la cual no llegó.

Que el 28 de abril de 2022 realizó petición vía telefónica ante Falabella radicado 1-124536842222 en donde solicitaba la devolución del dinero del producto no entregado y a la fecha de presentación de la acción constitucional no se había dado respuesta.

1.2. Trámite. Admitida la solicitud de tutela, se ordenó notificar a la accionada FALABELLA DE COLOMBIA S.A., habiéndose realizado al correo electrónico de la entidad.

1.2.1. La sociedad FALABELLA DE COLOMBIA S.A. indicó que la accionante si realizó la compra el 23 de marzo de 2022 la caja de seguridad para pistola allegando el respectivo comprobante de compra No 214700109709, que el producto no logró ser entregado en la dirección indicada por la accionante.

Que realizarán devolución del producto mediante tarjeta de regalo (GiftCard) en la tienda Falabella Santa fe de la ciudad de Medellín, área de servicio al cliente.

Agregan que el 26 de junio de 2022 se dio respuesta a la petición de la accionante al correo electrónico registrado oestradam1@hotmail.com., dando respuesta de manera clara y de fondo a las solicitudes de la accionante en la petición elevada.

Que darán cumplimiento a lo regulado en el artículo 7 de la ley 1480 de 2011 mediante la devolución del dinero pagado brindando una solución real y efectiva a la solicitud de la accionante.

Solicitan además que ante los argumentos expuestos se declare improcedente la acción de tutela instaurada y/o declarar a FALABELLA DE COLOMBIA S.A. no ha vulnerado derecho alguno.

II. CONSIDERACIONES.

2.1. Competencia. - Esta agencia judicial es competente para conocer y fallar de acuerdo con lo preceptuado en el art. 86 de la Constitución Nacional y en el art. 37 del

Decreto 2591 de 1999, y de conformidad con las reglas de reparto establecidas en el artículo 2.2.3.1.2.1, n. 2, del Decreto 1069 de 2015, modificado por el art. 1 del Decreto 333 del 2021.

2.2. Marco Normativo aplicable. - Constitución Política: Arts. 1, 2, 46, 48, 49, 86, 228, 230. Decreto 2591 de 1991: Arts. 1, 5, 10, 23, 27, 29, 42. Decreto 306 de 1992: Arts. 4 y 6.

2.3 Del problema Jurídico: Corresponde al Juez Constitucional determinar si en este caso es procedente la acción de tutela para ordenarle a la accionada dar respuesta de fondo al derecho de petición presentado.

2.4. De la acción de tutela. - La acción de tutela conforme al artículo 86 de la Carta Política de 1991, es un mecanismo de protección de carácter residual y subsidiario que puede ser utilizado ante la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, cuando no exista otro medio idóneo para la protección de los derechos invocados, o cuando existiendo otro medio de defensa judicial, se requiera acudir al amparo constitucional como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable (artículo 8 del Decreto 2591 de 1991).

La naturaleza subsidiaria y excepcional de la acción de tutela, permite reconocer la validez de los medios y recursos ordinarios de protección judicial, como mecanismos legítimos y prevalentes para la salvaguarda de los derechos. De manera que, al existir estos mecanismos, los ciudadanos se encuentran obligados a acudir de manera preferente a ellos, cuando son conducentes para conferir una eficaz protección constitucional. De allí que quien alega la afectación de sus derechos debe agotar los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia ésta que se funda en el principio de subsidiariedad de la tutela descrita, que pretende asegurar que una acción tan expedita no sea considerada en sí misma una instancia más en el trámite jurisdiccional, ni un

mecanismo de defensa que reemplace aquellos diseñados por el legislador, y menos aún, un camino excepcional para solucionar errores u omisiones de las partes.

2.5.- Derecho de petición. – En el marco de una democracia participativa, el derecho de petición cumple un papel relevante como factor esencial del estado social de derecho. Es por el ello que la propia Constitución Política lo consagra expresamente en su artículo 23 y le reconoce el carácter de derecho fundamental. Al respecto, la citada norma dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

La Corte Constitucional se ha referido en múltiples oportunidades a la importancia de esta garantía fundamental. Al respecto, en la sentencia de T-332 de 2015, consideró:

Resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)⁷¹.

A partir de esta garantía la jurisprudencia ha fijado una serie de reglas y de parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de este derecho. Al respecto ha precisado lo siguiente:

"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.

b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

e) *Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

f) *La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

g). *En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver (norma que fue derogada por la ley 1255 de 2015). De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

h) *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

i) *El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”*

2.5.1. La tutela como mecanismo para garantizar el derecho de Petición. – dentro del ordenamiento jurídico colombiano no existe ningún otro mecanismo ordinario idóneo y eficaz que sirva para conjurar la violación del derecho fundamental de petición,

lo que permite afirmar que cuando se pretenda una protección por violación a este derecho fundamental, la acción de tutela será el medio idóneo para garantizarlo. Dijo la Corte en la Tutela 149 de 2013:

"Cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo".

2.5.2. La respuesta debe ser de fondo – La jurisprudencia constitucional tiene establecido que el derecho de petición solo se satisface cuando se obtiene una respuesta de fondo a lo solicitado. Así lo tiene establecido la H. Corte Constitucional, al incluir dentro del núcleo esencial del derecho de petición la respuesta de fondo. Al respecto, en la Sentencia T-251 de 2008, la Corte enunció los elementos integrantes del núcleo esencial del derecho de petición:

"a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo". (Sentencia C-T-251 de 2008 M.P. Humberto Sierra Porto).

De igual manera, en la Sentencia T-149 de 2013, la Corte precisó qué se entiende por respuesta de fondo, al decir:

"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".

2.5.3. Término para resolver los derechos de petición – Normativamente el derecho de petición se encuentra regulado en la Ley 1755 de 2015, que modificó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo como

término general para resolver las distintas modalidades de peticiones, los quince (15) días siguientes a la recepción, señalando plazos diferentes cuando se trata de peticiones de documentos y de información (diez (10) días) y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo (treinta (30) días).

Dichos términos fueron ampliados por el Decreto Legislativo 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", que en su artículo 5 estableció:

"Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales". [Matizado fuera del original].

2.6. EL CONCEPTO DE HECHO SUPERADO. - La naturaleza de la acción de tutela estriba en garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. De modo que cuando la amenaza a los derechos fundamentales de quien invoca su protección cesa, ya sea porque la situación que propiciaba dicha amenaza desapareció o fue superada, la Corte Constitucional ha considerado que la acción de tutela pierde su razón de ser como mecanismo de protección judicial, en la medida en que cualquier decisión que el juez de tutela pueda adoptar frente al caso concreto carecerá de fundamento fáctico.

Respecto a la carencia actual de objeto por hecho superado, la Corte en la T-011 de 2016 ha indicado:

"La acción de tutela, en principio, "pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo"³. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁴.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y "previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales"⁵. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela."

2.7. Solución al problema planteado. De los documentos que obran en el expediente digital, se tiene que la señora ESTEFANIA RAMIREZ ESTRADA, realizó petición verbal ante FALABELLA DE COLOMBIA S.A. radicado 1-124536842222 y que hasta la fecha de presentación de la acción constitucional no había recibido respuesta.

Se tiene igualmente que FALABELLA DE COLOMBIA S.A. dio respuesta a la petición al correo electrónico ostradam1@hotmail.com el día 28 de junio de 2022, dando respuesta de manera clara, completa y de fondo a la reclamación de la accionante, lo cual fue confirmado por la accionante via telefonica, tal como consta en pdf 07 constancia secretarial del Despacho del 6 de julio de 2022, por lo que habrá de declararse hecho superado, dada la respuesta brindada por la accionada.

En mérito de lo dicho, **EL JUZGADO CATORCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLÍN**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato constitucional,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO dentro de la acción de tutela promovida por ESTEFANIA RAMÍREZ ESTRADA, contra FABELLA DE COLOMBIA S.A., por los motivos expuestos.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a los interesados por el medio más expedito y eficaz, conforme a lo normado en el artículo 30 del Decreto 2591/91.

TERCERO. Esta decisión puede ser impugnada dentro de los tres (03) días siguientes a su notificación. Una vez ejecutoriada y de no ser recurrida, remítase el expediente ante la Honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE

Firma electrónica

DORA PLATA RUEDA

Juez(E)

DMC

Firmado Por:

**Dora Plata Rueda
Juez
Juzgado Municipal
Civil 014 Oral
Medellin - Antioquia**

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: **e2d6987ff0fd43cd588377a53851bc682fe4f799e2bbd99956502cb9dbff212f**

Documento generado en 07/07/2022 08:33:01 AM

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