

CONSTANCIA SECRETARIAL. Medellín, 13 de mayo de 2021. Se realiza llamada al numero celular 314.742.55.95, se entabla conversación con la apoderada de la parte accionante Dra. Natalia Ríos, a quien luego de preguntarle si con ocasión de la acción de tutela la entidad accionada le brindó respuesta, indica que no, que desde que se interpuso la acción no ha recibido nada por parte del ente accionado.

DIANA CAROLINA PELAEZ GUTIERREZ
Secretaria

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO DECIMOSEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Medellín, dieciocho (18) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Proceso	Tutela No. 104
Accionante	Stop SAS; Yoyo SAS
Accionado	Big Pass SAS
Radicado	05001 40 03 016 2021 00518 00
Instancia	Primera
Providencia	Sentencia de Tutela No. 120 de 2021
Decisión	En atención al carácter fundamental del derecho de petición, y el evidente desconocimiento del mismo al no obtenerse una respuesta oportuna a lo petitionado, SE CONCEDE LA ACCIÓN DE TUTELA

Procede el despacho a resolver la acción de tutela interpuesta entre las partes de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de nuestra Carta Política, Decreto 2591 de 1991 y demás normas concordantes.

I. PRETENSIÓN.

Solicita la accionante, se le proteja el derecho constitucional de petición, ordenando a la accionada, dé respuesta a la petición elevada en fecha 07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021.

II. HECHOS.

Las sociedades YOYO SAS y STOP SAS, ambas se encuentran representadas por el señor ALBERTO RIVERA GIRALDO, quien otorgo poder a la apoderada NATALIA RÍOS RESTREPO, a fin de interponer la presente acción en contra del BIG PASS SAS.

Expresa la apoderada de la parte accionante que desde hace varios años las sociedades YOYO SAS y STOP SAS, tiene celebrado un convenio comercial con

la sociedad BOG PASS SAS para la redención de bonos en los establecimientos de comercio de la accionada a nivel nacional.

En razón de lo anterior, como de costumbre, en el mes de marzo de 2020, varios bonos fueron redimidos en varios almacenes de ambas sociedades accionantes.

Sin embargo, con ocasión de la pandemia, las sociedades YOYO SAS y STOP SAS, se vieron en la obligación de cerrar sus establecimientos comerciales en todo el territorio nacional, situación que fue para todos imprevisible e inevitable.

El aislamiento preventivo obligatorio se prorrogó por varios meses, al punto en que solo hasta finales de junio y principios de julio se comenzó con la reapertura de las tiendas en forma lenta y gradual, y con la mayoría del personal administrativo trabajando desde sus hogares, razón por la cual los bonos BIG PASS SAS que se habían recibido en los establecimientos desde el mes de marzo quedaron en los almacenes y se vencieron durante la cuarentena.

Debido a lo excepcional de la situación se optó por acudir a BIG PASS SAS, para solicitar que teniendo en cuenta la situación presentada por la pandemia, considerarán pagar los bonos a pesar de estar vencidos, lo cual se realizó inicialmente vía telefónica, sin obtener respuesta, por lo que se presentó derecho de petición el día 07 de octubre de 2020.

Al no obtener respuesta al derecho de petición elevado, se procedió a escribir correo electrónico el día 04 de noviembre de 2020, adjuntando nuevamente el derecho de petición.

Al no recibir respuesta, el día 27 de enero de 2021, se presentó nuevamente derecho de petición, sin embargo, a la fecha no se obtuvo respuesta.

III. RESPUESTA DE LA ACCIONADA

3.1. BIG PASS SAS

Pese haber sido notificado debidamente, la accionada dejó vencer la oportunidad para dar contestación al escrito de tutela, quedando configurada así la presunción de que trata el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre la veracidad de los hechos manifestados en la demanda.

IV. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.

4.1. Competencia.

Se asume el conocimiento de la acción de tutela por mandato constitucional (artículo 86), en armonía con el decreto 2591 de 1991, ya que los hechos

denunciados por quien acciona, al parecer resultan ser constitutivos de la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales alegados por la parte accionante, mientras que la parte accionada, sería la generadora de aquellos eventos y a su vez destinataria de los efectos de la decisión conforme el artículo 42, *ibídem*.

4.2. Problema jurídico.

Corresponde a este Despacho resolver si la BIG PASS SAS, ha vulnerado el derecho fundamental de petición a la parte accionante al no dar una respuesta de fondo al derecho de petición radicado el 07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021.

4.3. Sobre el derecho de petición

El derecho fundamental alegado como vulnerado al tenor del texto constitucional es el derecho de petición, de allí que sea menester recordar algunos aspectos relevantes en torno a esa figura jurídica.

Respecto del derecho de petición indica el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia:

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

Por su parte, el Art. 6º del C. C. A., hoy Art. 14 de la Ley 1437 de 2011, señala que, *"salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*. En su párrafo indica que cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado de manera inmediata y antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha (que sea razonable) en que se resolverá o dará respuesta, tiempo que no podrá ser superior al doble del inicialmente previsto.

Sea del caso traer a colación apartes de la Sentencia T-236 de 2005 en la cual se reitera la extensa jurisprudencia que sobre la materia ha sentado la Corte Constitucional y que igualmente aplica a la nueva normativa:

Reiteradamente la Corte Constitucional ha señalado que el derecho de petición en su contenido¹ comprende los siguientes elementos²: i.) la posibilidad cierta

¹ Ver entre otras las sentencias T-220 de 1994; T-515 de 1995; T-309 de 2000; C-504 de 2004; T-892, T-952 y T-957 de 2004.

² Ver sentencias T-944 de 1999 y T-447 de 2003. En la sentencia T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero, retomada recientemente por las sentencias T-855 de 2004, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y T-734 de 2004, M.P. Clara Inés Vargas Hernández, T-915 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño, entre otras, se delinearon algunos supuestos fácticos mínimos del derecho de petición, que han sido precisados en la jurisprudencia de esta Corporación, mediante sus diferentes Salas de Revisión.

y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas (núcleo esencial)³; ii.) Una respuesta que debe ser pronta y oportuna, es decir otorgada dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, así como clara, precisa y de fondo o material, que supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud y de manera completa y congruente, es decir sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados y iv.) una pronta comunicación de lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido”.

Sobre este último punto vale recordar que dicha Corporación se encargó de diferenciar claramente el derecho de petición y el derecho a lo pedido cuyos conceptos, aunque diversos, suelen confundirse frecuentemente. Los criterios que desde sus inicios fijó el Tribunal Constitucional, en Sentencia T-242 de 1993, para efectos de establecer esas diferencias se transcriben a continuación:

“(…) no se debe confundir el derecho de petición -cuyo núcleo esencial radica en la posibilidad de acudir ante la autoridad y en obtener pronta resolución- con el contenido de lo que se pide, es decir con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquel y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos, para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)”.

5. Análisis del caso.

El Despacho entra a examinar si la situación fáctica planteada en la acción de tutela interpuesta configura o no una violación al Derecho Fundamental de Petición.

En consecuencia, resulta procedente preliminarmente establecer un juicio de procedibilidad de la acción de tutela de cara a lo peticionado, para lo cual es preciso recordar que en materia de derecho de petición ha establecido la Corte Constitucional en sentencia T 451 de 2017 “La **jurisprudencia de esta Corporación ha sido consistente en señalar que cuando se trata de**

³ Es abundante la jurisprudencia existente sobre el núcleo esencial del derecho de petición. Se pueden consultar, entre las más recientes las siguientes: T-091, T-099, T-143, T-144, T-144 y T-1099 de 2004.

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. En tal sentido, quien encuentre que la respuesta a su derecho de petición no fue producida en debida forma, ni comunicada dentro de los términos que la ley señala, y que en esa medida vea afectada esta garantía fundamental, puede acudir directamente a la acción de amparo constitucional.”- Negrilla fuera de texto-

De allí que sí resulte procedente la acción de tutela para amparar la pretensión solicitada.

Establecida entonces la procedencia de la acción de tutela frente a la entidad accionada, es preciso entrar a analizar los elementos del derecho de petición establecidos por la Corte Constitucional en Sentencia T-081 de 2007, mismos que obedecen al núcleo esencial del Derecho de Petición, así:

(i) La posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas: Referente a este punto se desprende del acervo probatorio que la parte accionante efectivamente tuvo la posibilidad de hacer uso de su derecho fundamental de petición, puesto que presentó solicitud ante la sociedad BIG PASS SAS, desde 07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021, mediante la cual solicitó:

PETICIONES

Debido a lo excepcional de la situación acudimos a BIG PASS S.A.S., con quien tenemos una relación comercial de casi 10 años, para solicitar comedidamente el pago de los bonos, teniendo en cuenta lo excepcional de la situación que enmarca en vencimiento de los mismos, pues durante todo el tiempo que hemos estado vinculados con la entidad nunca nos había sucedido que se nos vencieran los bonos sin cobrarlos y es que esta situación particular, se generó debido a la Pandemia por el COVID-19 y que dio lugar a la suspensión de la mayoría de actividades

comerciales, lo cual constituye una situación de fuerza mayor que nos afectó a todos a nivel mundial y la cual no puede ser ajena a **BIG PASS S.A.S.**, razón por la cual apelamos a la buena fe de la entidad y solicitamos que en virtud de las excelentes relaciones comerciales que hemos tenido durante tantos años consideren esta situación excepcional y procedan a pagarnos los bonos que se relacionan a continuación y que suman en su totalidad \$1.675.600:

CODIGO DE BARRAS BONO	SOCIEDAD	FECHA VENCIMIENTO	VALOR
6007310608079005000-6	STOP	30/06/2020	5.000
6007310608078005000-0	STOP	30/06/2020	5.000
6007308071592005000-0	STOP	30/06/2020	5.000
6007311061274020600-6	STOP	30/06/2020	20.600
6015308340917020000-2	STOP	30/06/2020	20.000
6015308340919020000-4	STOP	30/06/2020	20.000
6015308340916020000-6	STOP	30/06/2020	20.000
6015308341102020000-4	STOP	30/06/2020	20.000
6015308341103020000-0	STOP	30/06/2020	20.000
6015308341104020000-6	STOP	30/06/2020	20.000
6015308341105020000-2	STOP	30/06/2020	20.000
6007310608045020000-6	STOP	30/06/2020	20.000
6015308340904010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6007308071605010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6007308071604010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6007308071602010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6007308073601010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6007308071600010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003310097576010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003310097580010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003310097577010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003310097578010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003310097579010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582594010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582585010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582588010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582587010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582583010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582584010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582586010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582593010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582596010000-4	STOP	30/06/2020	10.000

6003310582595010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582589010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582590010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582591010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003310582592010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240793010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240800010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240799010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240798010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240797010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240796010000-4	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240794010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240795010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240792010000-0	STOP	30/06/2020	10.000
6003309240801010000-6	STOP	30/06/2020	10.000
6007310608130010000-8	STOP	30/06/2020	10.000
6007308071603010000-2	STOP	30/06/2020	10.000
6007307695648030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6007307695647030000-0	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733338030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733337030000-0	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733341030000-2	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733343030000-4	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733340030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733344030000-0	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733342030000-8	STOP	30/06/2020	30.000
6003310733339030000-2	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608032030000-4	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608036030000-8	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608035030000-2	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608034030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608030030000-2	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608031030000-8	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608091030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6007316080880300000-0	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608089030000-6	STOP	30/06/2020	30.000
6007310608090030000-0	STOP	30/06/2020	30.000
6007310077178030000-8	STOP	30/06/2020	30.000
TOTAL			\$ 1.195.600

CODIGO DE BARRAS BONO	SOCIEDAD	FECHA VENCIMIENTO	VALOR
600730909016610000-2	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007309090167010000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
600731098085700000-0	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980856010000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980855010000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980854010000-2	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980853010000-6	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980852010000-0	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980851010000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980850010000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980848010000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
6007310980849010000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 10.000
600731010864530000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831180030000-6	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831185030000-6	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831179030000-2	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831178030000-6	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831184030000-0	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831182030000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831183030000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6007310831181030000-2	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6015308795536030000-2	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6015308795537030000-8	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
6015308795538030000-4	YOYO	30/06/2020	\$ 30.000
TOTAL			\$ 480.000

Reiteramos pues que el vencimiento de los bonos ocurrió por razones ajenas a nuestra voluntad y sin que haya mediado ningún tipo de negligencia de nuestra parte, y es por ello que esperamos que **BIG PASS S.A.S.** entienda lo particular del caso y que podamos buscar una solución conjunta y equitativa que permita que las sociedades que represento cobren los bonos vencidos para que no se pierda dicho dinero, pues precisamente por la crisis económica derivada del Covid-19, la cual aún no hemos superado, no podemos permitimos asumir dicha pérdida, pues

afecta nuestro flujo de caja, y es entonces donde decidimos acudir a Ustedes a fin de obtener alguna solución para el pago de dichos bonos.

ANEXO:

- 1.) Certificado de Existencia y Representación Legal STOP S.A.S. y YOYO S.A.S.
- 2.) Copia del radicado del derecho de petición con constancia de radicado del 07 de octubre de 2020.
- 3.) Copia de los correos electrónicos enviados a servicio al cliente de fecha 04 de noviembre y 02 de diciembre en donde también adjuntamos el derecho de petición que se había radicado desde el 07 de octubre de 2020.

(ii) La facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico. En este sentido, debe tenerse en cuenta los términos para resolver el derecho de petición que preceptúa el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. *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 la ley 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"*

Así las cosas, en el presente caso la petición que interesa, y fue presentada el día **07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021**, por lo que al momento de presentarse la acción constitucional el 04 de mayo de

2021, el término de 15 días, con creces, ha fenecido, por lo que es procedente por esta Operadora Constitucional evaluar la conducta del ente accionado.

iii) El derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados; es decir, que haya correspondencia entre la petición y la respuesta, sin fórmulas evasivas o elusivas.

En relación con este requisito, encuentra el Despacho que la BIG PASS SAS dejó vencer la oportunidad para dar contestación al escrito de tutela, quedando configurada así la presunción de que trata el art. 20 del Decreto 2591 de 1991, sobre la veracidad de los hechos manifestados en la demanda.

Se concluye, en consecuencia, la violación al Derecho Fundamental de Petición, el cual se ve representado en la no respuesta a la solicitud elevada por el accionante.

De contera, se evidencia con la ausencia de la respuesta al derecho de petición, que se ha transgredido el núcleo fundamental del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia que enseña: *"...Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

De esta guisa, se habrá de tutelar tal derecho ordenando a la accionada que dentro del término máximo de 48 horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de fondo al derecho de petición recibido el 07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021.

6. DECISIÓN

En mérito y razón de lo expuesto **EL JUZGADO DECIMOSEXTO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE MEDELLIN, ANTIOQUIA**, administrando justicia en nombre del Pueblo y por mandato de la Constitución Política,

FALLA:

PRIMERO: Tutelar el derecho fundamental de petición solicitado por las sociedades **YOYO SAS** y **STOP SAS**, que fue vulnerado por la **BIG PASS SAS**.

SEGUNDO: Ordenar al **BIG PASS SAS**, a través de su Representante Legal, que dentro del término máximo de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta de

fondo al derecho de petición recibido el 07 de octubre de 2020, reiterado el 27 de enero de 2021 a favor de **YOYO SAS** y **STOP SAS**.

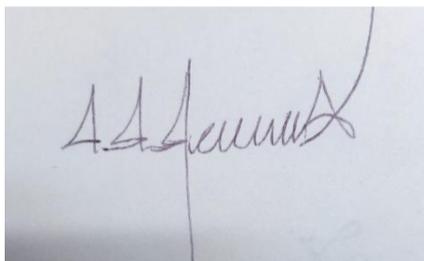
TERCERO: Notificar de esta decisión a las partes por el medio más idóneo e inmediato posible

CUARTO: Advertir a la parte accionada las sanciones contempladas ante su incumplimiento en los artículos 52 y 53 del decreto 2591 de 1991.

QUINTO: Contra esta providencia procede su impugnación ante los señores Jueces de Circuito de Oralidad de Medellín (Reparto).

SEXTO: Enviar para su eventual revisión el expediente a la Honorable Corte Constitucional si este proveído no fuere impugnado oportunamente (art. 31 del Decreto 2591 de 1991).

NOTIFÍQUESE

A photograph of a handwritten signature in black ink on a white background. The signature is cursive and appears to read 'Marleny Restrepo Sánchez'.

MARLENY ANDREA RESTREPO SÁNCHEZ
Juez