



Bogotá, D. C., veintinueve (29) de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00935-00
Accionante:	MARÍA EULIDE GAVIRIA VILLA
Accionado:	WOODEN CROSS S.A.S.
Providencia:	Sentencia de tutela de primera instancia.

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991 y, dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por MARÍA EULIDE GAVIRIA VILLA en contra de WOODEN CROSS S.A.S.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela, por considerar que la accionada, ha vulnerado sus derechos fundamentales, puesto que el 18 de agosto de 2023 presentó derecho de petición ante la accionada de manera verbal a través de llamada telefónica, solicitando retractarse del contrato porque ya lo había leído bien y no deseaba estar afiliada a la empresa WOODEN CROSS S.A.S. y tampoco quería tener ningún tipo de deuda con la misma.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Señala el tutelante que el derecho fundamental presuntamente vulnerado es el de petición y el derecho de retracto por parte del consumidor.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 26 de septiembre de 2023, disponiendo notificar a la accionada WOODEN CROSS S.A.S. y vinculando de oficio a: (i) SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), (ii) MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO (MINCIT), (iii) FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN (FGN), con el objeto de que dichas dependencias se manifestaran sobre cada uno de los hechos descritos en la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

a) LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN (FGN)¹ expuso:

“De manera respetuosa informo que consultado el sistema misional SPOA de la entidad, con el nombre y número de cédula de la accionante, no se encontró noticia criminal relacionada con los hechos que pone de presente en el escrito demandatorio”.

b) SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)² expuso:

“De acuerdo a la información que reposa en el Sistema Trámites de esta Superintendencia, y en atención a la notificación del Auto admisorio y notificación de la presente acción de tutela 2023-00935 de la señora GAVIRIA VILLA me permito informarle que, con respecto a las pretensiones elevadas en la acción de tutela en comento, se encontró el ciudadano NO ha radicado demanda con las formalidades que esta demanda relacionada con este asunto. De lo anterior transcrito, se puede advertir que la solicitud de sus pretensiones recae exclusivamente en el accionado, máxime cuando esta Entidad no ha tenido conocimiento de demanda, queja o reclamo alguno en el marco de sus funciones”.

c) A la fecha de elaboración de este fallo de tutela solo se había recibido respuesta de la Fiscalía General de la Nación.

V. CONSIDERACIONES.

- **De la competencia.**

Es competente este Despacho Judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

- **Problema jurídico**

Corresponde al Despacho establecer si: ¿se vulneró el derecho de petición de la accionante por parte de la accionada al no responder el derecho de petición radicado el 18 de agosto de 2023?

Según las pruebas que obran en el expediente, y el silencio de la tutelada, dando aplicación a la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, se puede colegir que sí se vulneró el derecho de petición de la accionante como pasará a explicarse.

¹ Consecutivo N°010

² Archivo 12



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

De otro lado el juzgado deberá establecer si: ¿es procedente a través de la acción constitucional ordenar la devolución a favor de la accionante por la suma de dos millones cincuenta y dos mil pesos (\$2'052.000,00) m/cte. y treientos cuarenta y un mil ochocientos sesenta y cuatro pesos (\$341.864,00) m/cte. Por concepto de desembolso que el banco hizo a la accionada como pago de un servicio que no ha recibido?

Según las pruebas que obran en el expediente, y teniendo en cuenta el principio de subsidiariedad, para lo pretendido no es procedente la acción de tutela.

- **Marco jurisprudencial**

El ejercicio del derecho de petición le impone a la autoridad requerida la obligación de brindarle al interesado una respuesta completa y oportuna – *positiva o negativa a sus intereses*- sobre la solicitud que se le haya presentado, pronunciamiento que, como es apenas obvio, debe comunicarse al peticionario para que, de un lado, se entere de su contenido, y de otro, pueda ejercer el derecho de impugnación, si a ello hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la Carta Política.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 el término para responder la solicitud impetrada es de quince (15) días desde su recepción, salvo las que pretenden documentos e información que tendrán diez (10) días y treinta (30) días, cuando se eleva ante las autoridades con relación a las materias a su cargo, términos aplicados, igualmente, al caso de particulares.

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición la Corte Constitucional ha definido los rasgos distintivos del derecho de petición así:

“(i) Se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;

(ii) Este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;

(iii) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;

(iv) La petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;

(v) La respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

(vi) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;

(vii) Por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;

(viii) El silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;

(ix) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;

(x) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;

(xi) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”³

• 4. Caso Concreto

María Eulide Gaviria Villa promovió acción de tutela contra Wooden Cross S.A.S., para que se ordene a la accionada a responder el derecho de petición radicado de forma verbal a través de llamada telefónica el 18 de agosto de 2023. Y que se ordene a la accionada a ordenar la devolución a favor de la accionante por la suma de dos millones cincuenta y dos mil pesos (\$2'052.000,00) m/cte. y treientos cuarenta y un mil ochocientos sesenta y cuatro pesos (\$341.864,00) m/cte. Por concepto de desembolso que el banco hizo a la accionada como pago de un servicio que no ha recibido.

La accionada Wooden Cross S.A.S. dejó vencer en silencio el término para contestar la acción, razón por la cual en aplicación al artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 se tendrán por ciertos los hechos descritos en la tutela, como lo es, que no se ha dado respuesta de fondo al derecho de petición incoado por la accionante el 18 de agosto de 2023.

Lo anterior, torna mayor sustento fáctico, puesto que está acreditado que el 18 de agosto de 2023 se presentó petición de manera verbal vía telefónica⁴ ante la entidad encartada y a la fecha de este fallo de tutela la parte accionante no ha informado que ya se hubiere obtenido respuesta a la petición base de esta acción constitucional.

³ Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. 18 de junio de 2010.

⁴ Archivo 002



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Cundinamarca

Así las cosas, torna diáfana la vulneración del derecho de petición en la medida en que ha transcurrido el término establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin que se hubiere otorgado respuesta por parte de la entidad encartada.

En consecuencia, se ordenará a Wooden Cross S.A.S. que en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, de respuesta clara, concreta y de fondo al derecho de petición presentado por María Eulide Gaviria Villa, advirtiendo que deberá notificar el contenido de la respuesta a la peticionaria en la dirección electrónica informada para tal efecto, es decir; correos electrónicos: eurlinegaviria@hotmail.com y gabrielalopez@gmail.com

Ahora bien, en cuanto a la pretensión relacionada con “ordenar la devolución a favor de la accionante por la suma de dos millones cincuenta y dos mil pesos (\$2'052.000,00) m/cte. y trescientos cuarenta y un mil ochocientos sesenta y cuatro pesos (\$341.864,00) m/cte. Por concepto de desembolso que el banco hizo a la accionada como pago de un servicio que no ha recibido”:

Para ello, la acción de tutela se torna improcedente. En primer lugar, porque, incluso lo que la accionante pretende a través de la acción de tutela no fue objeto de solicitud en la petición que radicó ante la accionada. En segundo lugar, porque, se advierte que María Eulide Gaviria Villa dispone de los mecanismos de defensa que brinda el ordenamiento jurídico si considera que la conducta de la accionada lesiona sus derechos como consumidor (Ley 1480 de 2011).

Evóquese que al interior del proceso de protección al consumidor es el escenario en el cual se puede discutir la violación de los derechos del consumo y en especial el derecho al retracto pregonado en este escenario, la cual puede ser adelantada ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante los jueces civiles. En otras palabras, la señora María Eulide Gaviria Villa acudió inmediatamente a la acción de tutela sin haber agotado las acciones ordinarias que pone a disposición el ordenamiento patrio para discutir el contrato. Por lo tanto, la acción de tutela en este punto se torna improcedente.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.**, en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley

RESUELVE

Correo electrónico del Juzgado: cmpl37bt@cendoj.ramajudicial.gov.co



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Superior de la Judicatura
**JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL
MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**
Cundinamarca

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a favor de la señora **MARÍA EULIDE GAVIRIA VILLA** en virtud de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: ORDENAR A WOODEN CROSS S.A.S. que en caso de no haberlo hecho, dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de la presente providencia, de respuesta clara, concreta y de fondo al derecho de petición presentado el 18 de agosto de 2023 de manera verbal a través de llamada telefónica, por María Eulide Gaviria Villa, advirtiendo que deberá notificar el contenido de la respuesta a la peticionaria en la dirección electrónica informada para tal efecto; es decir; eurlinegaviria@hotmail.com y gabrielalopez@gmail.com

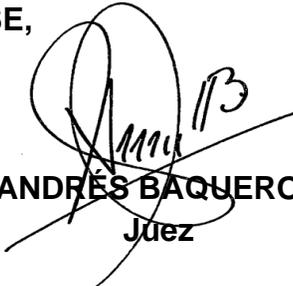
TERCERO: NEGAR la pretensión relacionada con “ordenar la devolución a favor de la accionante por la suma de dos millones cincuenta y dos mil pesos (\$2'052.000,00) m/cte. y trecientos cuarenta y un mil ochocientos sesenta y cuatro pesos (\$341.864,00) m/cte. Por concepto de desembolso que el banco hizo a la accionada como pago de un servicio que no ha recibido”, por lo expuesto en la parte considerativa de esta providencia.

CUARTO: Notificar esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

QUINTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

SEXTO: Una vez regrese la tutela de la Honorable Corte Constitucional -*excluida de revisión*-, sin necesidad de ingresar el expediente al Despacho, por Secretaría archívense las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,


CAMILO ANDRÉS BAQUERO AGUILAR
Juez