



Bogotá, D. C., diecisiete (17) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Referencia:	Acción de tutela
Radicado:	11001-4003-037-2023-00089-00
Accionante:	MARIA CAMILA PRIETO MENDEZ
Accionado:	FARMATODO COLOMBIA S.A.
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 la acción de tutela instaurada por María Camila Prieto Méndez contra de FARMATODO COLOMBIA S.A.

I. ANTECEDENTES

La accionante formula acción de tutela por considerar que la accionada, ha vulnerado sus derechos fundamentales, basándose en los siguientes hechos:

- Radicó peticiones ante la accionada el 07 de junio de 2022 y el 24 de diciembre de 2022, de los cuales no ha recibido respuesta de fondo.

II. DERECHOS PRESUNTAMENTE VIOLADOS

Aduce el promotor de la acción constitucional que la entidad accionada vulnera el derecho fundamental de petición. Solicita la tutela de sus derechos y que, en consecuencia, se ordene a la accionada a responder la petición.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

La presente acción de tutela fue admitida el 03 de febrero de 2023, disponiendo notificar a la accionada FARMATODO COLOMBIA S.A. y vinculado de oficio a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), con el objeto de que se pronunciaran sobre los hechos descritos en la tutela.

IV. CONTESTACIÓN A LA TUTELA

Las respuestas emitidas por las entidades accionadas y vinculadas reposan en el expediente digital.



V. CONSIDERACIONES.

1. De la competencia.

Es competente este Despacho Judicial para proferir sentencia en la acción de tutela de la referencia con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema jurídico

Corresponde al Despacho determinar si: ¿se vulneró el derecho de petición de María Camila Prieto Méndez por parte de la accionada al no dar respuesta de fondo a la petición presentada?

Según las pruebas que obran en el expediente, sí se vulneró el derecho de petición de María Camila Prieto Méndez por parte de la accionada al no dar respuesta de fondo a la petición presentada.

3. Marco legal y jurisprudencial

Acerca del contenido y alcance del derecho de petición la Corte Constitucional se ha pronunciado 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;*
- (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;*

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

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



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

- (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*¹.

Así mismo, la Corte ha señalado que:

“el ejercicio del derecho de petición no se limita a la posibilidad de elevar peticiones respetuosas a las autoridades, sino, igualmente, el derecho a recibir una respuesta a la solicitud realizada. Esta contestación debe sujetarse a los requerimientos establecidos en la ley, es decir, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la resolución del asunto debe contar con un estudio minucioso de lo pretendido, argumentos claros, coherentes, dar solución a lo que se plantea de manera precisa, suficiente, efectiva y sin evasivas de ninguna clase”².

4. Caso Concreto

(i) María Camila Prieto Méndez interpuso petición ante FARMATODO COLOMBIA S.A. el 07 de junio de 2022, en el cual solicitó, en síntesis: *“la devolución del dinero debitado de mi cuenta ahorros Bancolombia”*. Como fundamento de su solicitud indicó que el 22 de abril hizo un doble pago en compra realizada en la referida farmacia. En efecto, señaló que realizó un pago con su tarjeta débito de la cuenta de ahorros 944-608628-89 de Bancolombia. No obstante, como le informaron que la que la transacción no *“no había pasado”*, procedió, entonces, a realizar el pago con la tarjeta de crédito MasterCard N° 5412038081944507. Para sustentar su petición allegó unas capturas de pantalla de las transacción realizadas con ambos medios de pago.

(ii) La accionada radicó la solicitud con el N° 312193. La accionada informó a la peticionaria que *“se escalaría el caso”*.

(iii) Ante la ausencia de respuesta, el 24 de diciembre de 2022, la accionante reiteró la solicitud radicada con el N° 312193 de 12 de julio de 2022. A esta solicitud, le fue asignado el radicado N° 660265 de 24 de diciembre de 2022.

(iv) El 27 de diciembre de 2022, la accionada respondió que *“el caso fue escalado con nuestra área de aseguramiento de ingresos, donde nos informan que solo se logra visualizar un abono con la tarjeta débito informada, ya en este caso, debe de validar directamente con su entidad”*. Sin embargo, advierte esta sede Judicial que, si bien es cierto FARMATODO COLOMBIA S.A respondió lo referente a la transacción con la tarjeta débito de la cuenta de ahorros 944-608628-89 de

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

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



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

Bancolombia, no se pronunció sobre el pago que afirma la peticionaria se realizó con la tarjeta de crédito MasterCard N° 541203808194450, tal como se había solicitado mediante las peticiones radicadas con No. 312193 y 660265.

(v) La accionante manifiesta que conoce el contenido de la respuesta otorgada el 27 de diciembre de 2022, pero que esa comunicación no responde de fondo su solicitud, toda vez que ***“no se pronuncian de fondo de los dos pagos realizados a esta empresa, no se pronuncian respecto al pago realizado con mi tarjeta de crédito de occidente, por ello se deja sin responder de fondo mi solicitud, vulnerando con esta omisión mi derecho fundamental al derecho de petición”*** (resaltado propio).

(vi) El 05 de febrero de 2023, se recibió memorial proveniente de la parte accionada en el cual manifestó: *“ cómo se puede observar en el mismo escrito de acción de tutela y los anexos, la accionante afirma haber recibido el 27 de diciembre de 2022 un escrito por correo electrónico dando respuesta a sus escritos de PQR’s, en el mismo se indica que después de revisado el caso por el área de aseguramiento de ingresos, únicamente se encontró como exitosa, una transacción de las dos que indica la cliente”*.

Al contrastar la respuesta con las peticiones elevadas, este juzgado advierte que no hubo una respuesta de congruente con lo solicitado. En efecto, no se explicó de manera clara y expresa si se accedía a la solicitud consistente *“en devolver el dinero debitado de la cuenta de ahorros de Bancolombia”*. Tampoco se hizo un pronunciamiento sobre la transacción realizada con la tarjeta de crédito a la que se hizo referencia en la solicitud. En la contestación de la tutela se afirmó que en la respuesta otorgada el 27 de diciembre de 2022, se había explicado que *“únicamente se encontró como exitosa, una transacción de las dos que indica la cliente”*. No obstante, de la lectura de la respuesta se advierte que no dice eso. En efecto, la respuesta se limitó a explicar que *“solo se logra visualizar un abono con la tarjeta débito informada”*, pero no hizo pronunciamiento sobre la transacción realizada con la tarjeta de crédito, tal como lo expuso la peticionaria en los fundamentos de la solicitud, para lo cual allegó unas capturas de pantalla. Para este juzgado, independientemente de que lo resuelto por la entidad sea adverso o no a los intereses del peticionario, la respuesta a la solicitud debe abarcar todos los aspectos puestos presente por la peticionaria, esto es, debe haber un pronunciamiento sobre el alegado pago con la tarjeta débito y el alegado pago con la tarjeta de crédito.

En definitiva, toda vez que la respuesta no es congruente con lo solicitado en las peticiones radicadas con los números 312193 y 660265, de 12 de julio y 24 de diciembre de 2022, respectivamente, se protegerá el derecho de petición de María Camila Prieto Méndez para que la accionada brinde una respuesta clara

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

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.



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

precisa y congruente a las peticiones presentadas por la accionante y que fueron identificadas con los radicados referidos.

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

FALLA

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición a favor de MARIA CAMILA PRIETO MENDEZ, en virtud de lo expuesto en la parte motiva de esta providencia

SEGUNDO: ORDENAR a **FARMATODO COLOMBIA S.A.** 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 a las peticiones radicadas con los números 312193 y 660265, de 12 de julio y 24 de diciembre de 2022, respectivamente. En el mismo término, deberá notificar el contenido de la respuesta a la peticionaria al correo electrónico señalado en la petición y en el escrito de tutela, esto es: camila.prieto91@gmail.com. **FARMATODO COLOMBIA S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de la orden judicial ante este juzgado.

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

CUARTO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíense las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme con el inciso segundo del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

QUINTO: 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,

ELIANA MARGARITA CANCHANO VELÁSQUEZ

Juez

Eliana Margarita Canchano Velásquez

Firmado Por:

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

¹ Corte Constitucional. Sentencia T -511 de 2010.

² Corte Constitucional. Sentencia T-794 de 2013.

Juez
Juzgado Municipal
Civil 037
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: **029c72136f835569d8c7b031e945078cd2d1b58bbe38488d7862db7dac000b78**

Documento generado en 17/02/2023 10:44:31 AM

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