



República de Colombia
Rama Judicial

**JUZGADO CINCUENTA Y OCHO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y
COMPETENCIA MÚLTIPLE**

(Antes Juzgado Setenta y Seis Civil Municipal)

Bogotá, D.C., catorce (14) de marzo de dos mil veintidós (2022)

Asunto: Acción de tutela

Accionante: JONY FABIÁN MORENO AVENDAÑO

Accionado: HIDZZS Y DLOCAL COLOMBIA S.A.S.

Radicación No. 11001400307620220042000

Agotadas las etapas propias, decide el Despacho el amparo constitucional de la referencia.

I. ANTECEDENTES

1. El señor Jony Fabián Moreno Avendaño promovió acción de tutela contra Hidzzs y DLocal Colombia S.A.S., invocando la protección del derecho de petición y solicitó que se ordene a la convocada dé respuesta a su solicitud de la manera más expedita posible y en lo posible le haga entrega de la bicicleta eléctrica que adquirió o la devolución del dinero.

2. En sustento de sus pretensiones, en síntesis, se expuso:

2.1. Que el 4 de diciembre de 2021 compre una bicicleta eléctrica mediante la página web https://www.facebook.com/Discount-store_111065734684998/videos/978504049400557/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-AN_GK0T-GK1, realizando el pago por medio de PSE a nombre de Dlocal Colombia SAS Motivo www.hidzzs.com 246356-

CEM85515, por valor \$179.000, confirmado con número de pedido CEM85515.

2.2. Que el 4 de enero de 2022 le fue entregado un producto totalmente diferente por mensajería tratándose de un soporte para celular.

2.3. Que debido a lo anterior el 4 de enero de 2022 formuló un derecho de petición soltando la devolución del dinero o la entrega del producto (bicicleta eléctrica) que compró, a través de la cuenta de correo electrónico y único medio que la empresa dispone para reclamaciones cumbiasupport@topshopbase.com.

2.4. Que había transcurrido el término respectivo sin que a la fecha de presentación de la acción de tutela, se le haya notificado pronunciamiento a la petición formulada, vulnerándosele también sus derechos de consumidor por medio de publicidad engañosa y presuntamente es una estafa.

3. Admitido a trámite el amparo constitucional DLocal Colombia S.A.S, se opuso, porque operaba como un intermediario, en la calidad de pasarela de pago, para facilitar las transacciones entre consumidores y proveedores o productores, por ello no ostentaba una relación de consumo con ningún consumidor directo o final, por ello no es responsable de la entrega de los productos a consumidores. Que el correo al cual el accionante envió su reclamación es ajeno a los medios proporcionados por DLocal para recibir peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes por parte de quienes contratan sus servicios; que en el evento de que la reclamación se hubiese hecho de manera directa a DLocal, se le habría informado al petente del

desconocimiento frente al producto adquirido. Que el accionante contaba con los mecanismos previstos en la Ley 1480 de 2011 y que era un simple intermediario que en nada se relaciona con el producto o servicio ofrecido por las empresas que lo contratan y a las cuales denomina Merchants, en este caso Hidzzs, es un comercio que gira alrededor de la razón social de Shenzhen XinHeng Trading Co., Ltd.

Hidzzs y la vinculada Shenzhen XinHeng Trading Co., Ltd. notificadas se mantuvieron silentes.

II. CONSIDERACIONES

1. Para resolver el presente asunto es preciso resaltar que la acción de tutela que se encuentra fundada en el artículo 86 de la Constitución Política y reglamentada por el Decreto 2591 de 1991, es procedente cuando la actuación u omisión de la autoridad pública, o de un particular en los estrictos casos autorizados, infrinja o amenace derechos constitucionales fundamentales, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que se promueva como mecanismo transitorio para evitar un daño irremediable.

De tal modo, que su viabilidad o procedencia exige dos precisos requerimientos: por un lado, que la actuación extendida comprometa un derecho fundamental del linaje avisado; y por otro lado, que no exista mecanismo de protección distinto.

2. La protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 del estatuto superior, se vislumbra no sólo en la posibilidad de que toda persona pueda presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, o particulares, sino a la par el

derecho de obtener de aquellas una respuesta despejada y precisa del contenido sometido a su consideración, y dentro del término contemplado en las normas jurídicas.

Así pues, las peticiones que se presenten ante particulares quedan sujetas al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles, pudiéndose presentar de forma verbal, escrita o por cualquier medio idóneo para la comunicación o la transferencia de datos, y el particular debe dar una respuesta de fondo, como lo sostuvo la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014.

3. En el caso bajo estudio, el señor Jony Fabián Moreno Avendaño esgrime que no ha obtenido resolución de fondo al derecho de petición que radicó el 4 de enero de 2022 y que se le haga entrega de la bicicleta eléctrica que adquirió o la devolución del dinero.

DLocal Colombia S.A.S. adujo que no había recepcionado el derecho de petición, pues el correo al cual el accionante envió su reclamación es ajeno a los medios proporcionados por esa sociedad para recibir peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes por parte de quienes contratan sus servicios.

Visto el certificado de existencia y representación de DLocal Colombia S.A.S. se advierte que cuenta de correo electrónico que tiene registrada es legal@dlocal.com, diversa a la que fue enviada la petición columbiasupport@topshopbase.com, por ello la acción de tutela no prospera en su contra.

Razón social:

DLOCAL COLOMBIA SAS

Sigla:

DLOCAL

Nit:

900.682.258-3

Domicilio principal:

Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matricula No.

02385713

Fecha de matrícula:

12 de noviembre de 2013

Último año renovado:

2021

Fecha de renovación:

26 de marzo de 2021

Grupo NIIF:

Grupo I. NIIF Plenas

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal:

Carrera 7 No. 127-48 Oficina 409

Municipio:

Bogotá D.C.

Correo electrónico:

legal@dlocal.com

Teléfono comercial 1:

6466796

Teléfono comercial 2:

2165202

Teléfono comercial 3:

3212145198

Dirección para notificación judicial:

Carrera 7 No. 127-48 Oficina 409

Municipio:

Bogotá D.C.

Correo electrónico de notificación:

legal@dlocal.com

Teléfono para notificación 1:

6466796

Teléfono para notificación 2:

3165279197

Teléfono para notificación 3:

No reportó.

Con la solicitud de amparo se aportó la imagen del envío del derecho de petición a la cuenta de correo electrónico cumbiasupport@topshopbase.com el 4 de enero de 2022 a las 15:36



Empero, no se acreditó el acuse de recibo del mensaje de datos por la accionada (art. 20 Ley 527 de 1999), y de esta manera tener certeza del cómputo del plazo que la entidad convocada posee para resolver.

Debió acreditarse que el envío ha sido efectivo por el iniciador, quien origina el mensaje de datos, debe recepcionar acuse de recibo. Si no sucede de ese modo, no podrá presumirse que el destinatario recibió la comunicación.

Obsérvese que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 dispone que *"[s]alvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*, y si no se cuenta con la data de recepción no es posible calcular dicho término.

4. Repárese que la vulneración del derecho de petición puede dar lugar a que se promueva una acción de tutela, y que, para la prosperidad de la misma se ha precisado que requiere de dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. *"Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada."*¹ (Se resalta).

De modo que no es suficiente que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es indispensable que dicha aseveración sea respaldada con elementos que permitan comprobar lo dicho, *"de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación."*² (Se resalta).

5. De otra parte, la viabilidad o procedencia exige dos precisos requerimientos: por un lado, que la actuación extendida comprometa

¹ Corte Constitucional sentencia T-1224 de 2001.

² Corte Constitucional sentencia T-767 de 2004.

un derecho fundamental del linaje avisado y, por el otro, que no exista mecanismo de protección distinto.

Así, la subsidiariedad y excepcionalidad de la acción de tutela aceptan la eficacia de los medios ordinarios de protección judicial como mecanismos legítimos para la protección de los derechos. De suerte, que al existir tales medios a ellos se debe acudir preferentemente, por ello, quien alega la vulneración de sus derechos fundamentales por esta vía, debe haber agotado los medios de defensa disponibles por la legislación para el efecto, exigencia que pretende asegurar que un recurso constitucional tan expedito no sea considerado como una instancia sobrepuesta en el trámite procesal, ni un mecanismo de defensa que reemplace aquellos trazados por la ley.

6. En el asunto sometido a estudio el accionante también pretende que los accionados le hagan entrega de la bicicleta eléctrica que adquirió o la devolución del dinero, súplicas que no tienen cabida en esta acción dado el carácter de subsidiariedad que posee. En efecto, el convocante bien puede acudir a las acciones legales de protección al consumidor establecidas en la Ley 1480 de 2011, y así hacer valer sus derechos para que mediante los medios suarios correspondientes, obtenga una resolución a la pretensión que efectúa vía tutela.

Sobre el particular la Corte Constitucional ha expresado que *"los fallos emitidos en materia de acción de tutela no tienen la virtualidad para declarar derechos litigiosos, menos aún cuando de estos se predica su carácter legal."*³

³ Sentencia T-528 de 1998,

"(...) la Carta Política tiene una capacidad de irradiación sobre las leyes y sobre los contratos, pues la libertad contractual también está gobernada por el marco axiológico del Estatuto Superior, motivo por el cual el ejercicio de esa libertad no puede conducir a la arbitrariedad.

"Empero, no significa lo anterior que los derechos surgidos de un contrato adquieran el carácter de constitucionales fundamentales y que los conflictos contractuales sean de naturaleza constitucional. Así lo ha entendido la Corte al indicar que "el derecho fundamental objeto de una acción de tutela debe corresponder a una consagración expresa y positiva efectuada directamente por el Constituyente que decide reservar ámbitos de la persona de la intromisión estatal o establece prestaciones o garantías que se incorporan como situaciones activas de poder de los sujetos oponibles al mismo. No tienen ese origen y mal puede pretender conferírseles ese carácter, las situaciones subjetivas activas o pasivas derivadas de la concesión recíproca de facultades que intercambian entre sí las partes de un contrato y que constituyen su contenido"⁴.

Así, pues, no es suficiente esgrimir la conculcación de un derecho fundamental o la amenaza del mismo para que se legitime la viabilidad del resguardo constitucional, en especial si se trata del reconocimiento de los derechos que se deriven de una relación contractual o de consumo, pues la Corte Constitucional ha dicho:

"estas controversias cuentan en el ordenamiento jurídico con los mecanismos de solución pertinentes y, del otro, su debate no es propiamente constitucional"⁵ y "el pago de cualquier obligación económica debe ventilarse ante las autoridades constituidas para ello, pues el juez constitucional no puede invadir espacios que no le corresponden."⁶

El agotamiento efectivo de los recursos y mecanismos ordinarios de defensa judicial, resulta ser entonces, no sólo una exigencia mínima de diligencia frente a sus propios asuntos procesales, sino un requisito necesario para la procedibilidad de la acción de tutela.

⁴ Sentencia T-164 de 1997.

⁵ Sentencia T-1121 de 2003.

⁶ Sentencia T-951 de 2005.

7. Así las cosas, se concluye que el amparo debe ser negado.

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Ocho de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

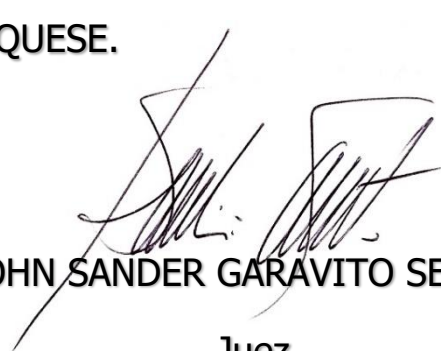
RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela reclamada por el señor Jony Fabián Moreno Avendaño.

SEGUNDO: Informar que la presente decisión podrá ser impugnada dentro de los tres días siguientes a su notificación, en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Si esta providencia no fuere impugnada en tiempo oportuno, envíese la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

TERCERO: Notificar esta providencia como lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991 en forma telegráfica o por cualquier medio expedito tanto al accionante, como a las accionadas y vinculadas.

CÓPIESE Y NOTIFÍQUESE.



JOHN SANDER GARAVITO SEGURA

Juez