

## **JUZGADO VEINTICINCO CIVIL DEL CIRCUITO**

Bogotá D.C., ocho de julio de dos mil veintidós

### **Acción de Tutela No. 110014189 033 2022 00172 01.**

Procede el Despacho a decidir la impugnación a que fue sometido el fallo de tutela de 03 de junio de 2022, proferido por el Juzgado 33 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, dentro de la acción de tutela promovida por Lina Marcela Sánchez Valderrama contra Alkosto S.A.; en la que se vinculó a la Superintendencia de Industria y Comercio y Xiaomi Redmi.

### **1. ANTECEDENTES**

**1.1.** Pretende la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y en consecuencia, ordenar a la accionada resolver de fondo su solicitud de fecha 02 de mayo de 2022.

**1.2.** Como fundamento de sus pretensiones manifestó, en síntesis, que compró, a través de la página web del almacén Alkosto, un teléfono celular marca Redmi Note 10S, cuyo pago realizó el 27 de abril del año en curso, siendo remitido a su lugar de residencia y entregado el día 29 de ese mismo mes y año. No obstante, no estuvo conforme con las especificaciones y rendimiento del producto, por lo que realizó su devolución.

Asimismo, que el 02 de mayo de 2022 radicó, de forma virtual, derecho de petición ante la accionada, en la cual manifestó que hacía uso del derecho de retracto, solicitud de la que se le dio respuesta en términos de cobertura de garantía del aparato; sin embargo, no se hizo referencia al retracto solicitado, por lo que considera que su petición no fue resuelta de fondo.

### **2. EL FALLO IMPUGNADO**

El Juzgado de primera instancia sintetizó el fundamento fáctico y realizó un análisis legal y jurisprudencial sobre la acción de tutela y el derecho invocado. Al abordar el caso concreto, observó que la accionada dio respuesta de fondo a la petición, el pasado 16 de mayo de 2022, siendo remitida al correo electrónico [lina.gestion.salud@gmail.com](mailto:lina.gestion.salud@gmail.com), de la accionante. En ella, la convocada se refirió al derecho de retracto manifestado por la actora, indicando que no era procedente su petición de cambio o devolución del dinero, toda vez que la

responsabilidad sobre el producto se cumple con las leyes que regulan los aspectos relacionados con su garantía, en la Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013; además que se procedió a la revisión del producto y se encuentra en correcto funcionamiento.

Por lo anterior, encontró satisfecho el derecho de petición de la accionante, negando de tal forma el amparo solicitado.

### **3. LA IMPUGNACIÓN**

Dentro del término legal, la accionante presentó impugnación al fallo de primera instancia, manifestando, en resumen, que en la respuesta otorgada por la accionada, se hizo referencia a la garantía legal del producto, prevista en el ordenamiento jurídico; sin embargo, la petición presentada fue el “derecho de retracto”, que es distinto a lo resuelto por la demandada, y que lleva implícita una condición resolutoria del contrato de compraventa suscrito entre las partes, haciendo énfasis en que al hacer la compra del teléfono a distancia, como compradora no tuvo acceso al producto previo a su compra, lo que podría ocasionar la resolución del contrato ante la falta del consentimiento.

Además, que se encuentra amparada por el derecho de retracto previsto en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, al que la convocada no hizo referencia en la contestación aportada.

### **4. CONSIDERACIONES**

**4.1.** Sea lo primero señalar, que conforme al artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, la acción de tutela es el mecanismo idóneo para la protección de los derechos constitucionales fundamentales frente a la vulneración o amenaza por la acción u omisión de las autoridades públicas, y en algunos casos de los particulares, siempre que no se disponga de otra vía judicial expedita para ello, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable al tenor de lo preceptuado en los artículos 1º, 5º y 8º del Decreto 2591 de 1991.

**4.2.** El presente trámite se inició por la presunta vulneración al derecho de petición, frente al cual se tiene el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el canon 1º de la

Ley 1755 de 2015 -por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, y el cual se acompasa con lo previsto en la norma 23 Superior, lo ha definido como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con miras a obtener una pronta resolución, advirtiéndose, además, por vía jurisprudencial que a diferencia de los términos o procedimientos judiciales, esta protección fundamental es una vía expedita de acceso directo a las autoridades, y aunque su objetivo no incluye la exigencia de una resolución en un sentido determinado, sí intima para que exista un pronunciamiento oportuno y concreto frente a la reclamación que se invoca.

Por otro lado, conforme lo establece el artículo 14 del CPACA, modificado por la citada Ley, salvo norma especial, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Asimismo, y conforme al párrafo de dicho canon normativo, en caso de no resolverse la petición dentro del lapso citado *"la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado (...) expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará repuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"*.

4.3. En el caso de estudio, está probado que la accionante presentó una petición ante la compañía tutelada, de la cual aseguró no haber obtenido respuesta clara y de fondo. Sin embargo, con la respuesta allegada por Alkosto S.A. se evidencia la comunicación de fecha 16 de mayo de 2022 mediante la cual la accionada aborda y contesta la solicitud de la actora, aduciendo, entre otros aspectos, que la devolución del dinero no es procedente en los términos de la Ley 1480 de 2011; además que el producto adquirido se encuentra en perfecto estado. Dicha respuesta fue remitida en esa misma fecha a la dirección electrónica [lina.gestion.salud@gmail.com](mailto:lina.gestion.salud@gmail.com) indicada por él para efectos de sus notificaciones personales, tanto en la petición como en el escrito de tutela, por lo que es claro para este despacho que la solicitud elevada el 02 de mayo de 2022 fue contestada y de dicha respuesta tenía conocimiento antes de la interposición de la presente la tutela.

En este orden de ideas, en línea con lo decidido por el *a quo*, no se advierte por este juzgador que la parte tutelada haya incurrido en actuación u omisión que conlleve a la vulneración del derecho de petición de la accionante, pues

como quedó demostrado, la misma dio respuesta a la solicitud de la actora y fue puesta en su conocimiento con anterioridad a la interposición de esa acción constitucional, sin que de ninguna manera implique que el pronunciamiento tenga que ser favorable a los intereses de la peticionaria; lo que conlleva a la negación del amparo deprecado.

Adicionalmente, frente a lo manifestado por la actora en punto a la resolución del contrato de compraventa celebrado sobre el artículo tecnológico adquirido en los almacenes de la convocada, debe precisarse que esta acción especial no es el mecanismo idóneo para debatir dichas circunstancias, pues la Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la tutela para debatir asuntos naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular<sup>1</sup>.

## **5. CONCLUSIÓN**

En consecuencia de lo anterior, no existen razones para revocar la sentencia impugnada, por lo tanto, se confirmará la decisión cuestionada, según lo expuesto en esa providencia.

## **6. DECISIÓN DE SEGUNDO GRADO**

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veinticinco Civil del Circuito de este Distrito Capital de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución,

### **RESUELVE**

**6.1** Confirmar el fallo de tutela de fecha 03 de junio de 2022, proferido por el Juzgado 33 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, por lo expuesto en la parte motiva de esa decisión.

---

<sup>1</sup> Sentencia T-900 de 2014

**6.2.** Notificar esta decisión a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

**6.3.** Remitir las diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Notifíquese y cúmplase  
El Juez,



**JAIMÉ CHAVARRO MAHECHA**

DLR