**REPÚBLICA DE COLOMBIA**
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**

**JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS**

Bogotá D.C., siete (7) de julio de dos mil veintiuno (2021)

**ACCIÓN DE TUTELA**

| | |
|---|---|
| Radicación: | 2021-00142 |
| Accionante: | Baudilio Suarez Mojica |
| Accionado: | Colchones Paraíso |
| Decisión: | Concede Tutela |

**ASUNTO**

Decide el Despacho la acción de tutela interpuesta por el ciudadano *BAUDILIO SUAREZ MOJICA* en contra de COLCHONES PARAÍSO.

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS**

En ejercicio de la acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política, el señor BAUDILIO SUAREZ MOJICA acudió ante este Despacho Judicial, con el fin de solicitar la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por Colchones Paraíso.

Como supuestos fácticos que soportan sus pretensiones, expuso en síntesis que:

1. Manifiesta que el día 28 de mayo de 2021 elevó derecho de petición vía correo electrónico ante el área de servicio al cliente de la empresa Colchones Paraíso a la dirección de correo electrónico: servicioalcliente@colchonesparaiso.com, a través del cual solicitó:

   ***"PRIMERO:*** *Que se me realice el rembolso inmediato de la suma de $ 1.150.000 pesos abonados al pedido # 14131 ya que el colchón no cumple las expectativas de firmeza, calidad y la referencia ofrecida para lo cual lo necesito.*

   ***SEGUNDO:*** *Que se me reconozca intereses a partir del día del retracto del contrato.*

> ***TERCERO:*** *Que sea respetado el termino de los 15 días para resolver las distintas modalidades de peticiones. Ya que so pena de sanción disciplinaria, según la ley 1437 de 2011 en su artículo 14 o nuevo código contencioso administrativo el cual cita que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".*

2. Refiere, que la petición quedó radicada con el número 021209 y hasta la fecha Colchones Paraíso no ha dado contestación a su petición, considerando de esta manera vulnerado su derecho fundamental de petición.

**PRETENSIONES**

El accionante señor BAUDILIO SUAREZ MOJICA solicita al juez de tutela que, en amparo de su derecho fundamental de petición, se ordene a la empresa Colchones Paraíso, dar respuesta al derecho de petición radicado vía e-mail el día 28 de mayo de 2021.

**RESPUESTA DE LA ACCIONADA**

**Colchones Paraíso**

A la empresa en mención, se le corrió el correspondiente traslado el día 23 de junio, mediante oficio No. 410, vía e-mail a la dirección: servicioalcliente@colchonesparaiso.com, ante la inobservancia de respuesta alguna por parte de la accionada, se procedió a remitir nuevamente el oficio señalado, los días 1º y 2 de julio de esta anualidad, enviados respectivamente a los correos electrónicos registrados por la entidad: contacto@colchonesparaiso.com y camilopad@hotmail.com este último e-mail obtenido en el certificado de Cámara de Comercio de Bogotá bajo el NIT 830.017.585 identificado en la factura allegada por el actor y emitida por la empresa Colchones Paraíso bajo el pedido No 14131 del 9 de abril de 2021 y No 14135 del 13 de abril de 2021, dirección de correo electrónico que se aclara es la dispuesta para allegar notificaciones judiciales conforme se colige del certificado obtenido, todo lo anterior, para que ejerciera su derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto procesal, guardando silencio sobre las pretensiones incoadas por el accionante, como quiera que a la fecha no se allegó informe por parte de esta empresa.

**PRUEBAS**

Como pruebas el actor allegó los soportes de envío de la petición a la dirección e-mail: servicioalcliente@colchonesparaiso.com, con fecha 28 de mayo de 2021 radicada con No. 021209, junto con el escrito de tutela se aportó el derecho de petición elevado por el accionante, factura de pedido No. 14131 con fecha 9 de abril de 2021, factura pedido No. 14135 del 13 de abril del corriente, solicitud con fecha radicado 28 de abril de 2021, formato de visita técnica con fecha 4 de mayo de 2021 y orden de recogida con fecha 27 de mayo de 2021.
Como quiera que la accionada no allegó escrito de contestación al amparo

constitucional, de igual manera, no fueron allegados soportes o documental probatoria alguna.

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con el Decreto 2591 de 1991 y el Decreto 1983 de 2017, es competente este Despacho para resolver la solicitud de tutela.

Frente al factor territorial se tiene que el domicilio del accionante y accionada es la ciudad de Bogotá y en esta misma ciudad tienen ocurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

### *2.* Del *sub examine*

La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, prevista como un mecanismo de carácter constitucional extraordinario y expedito, por medio del cual toda persona puede demandar ante los Jueces, por sí o a través de representante, la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, siempre que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

### 3. Derecho de Petición

El artículo 23 de la Constitución Política establece que "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (…)".*

A partir de la anterior disposición Constitucional, la jurisprudencia de la Corte, se ha encargado de determinar el contenido y alcance del derecho fundamental de petición[1], reconociéndole un carácter *fundamental* de *aplicación inmediata*.Respecto de su titularidad, ha precisado esta Corte que pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros quienes pueden acudir antelas autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, este Tribunal ha señaladoque el derecho de petición tiene un *carácter instrumental* en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política y económica, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros[2].

Como consecuencia del desarrollo jurisprudencial del derecho de petición, la Corteha determinado que el ***núcleo esencial*** del mismo se circunscribe en *(i)* una resolución *pronta* y *oportuna* de la cuestión que se solicita, (ii) una respuesta de *fondo* y (iii) su notificación.

[1] Corte Constitucional, ver, entre otras, sentencias T-578 de 1992, C-003 de 1993, T-572 de 1994, T-133 de 1995, T-382 de 1993, T-275 de 1995, T-474 de 1995, T-141 de 1996, T-472 de 1996, T-312 de 1999 y T-415 de 1999, t-146 de 2012, T- 392 de 2017, C- 007 de 2017.
[2] Corte Constitucional, sentencia T- 392 de 2017.

Lo anterior, ha insistido la Corte, no implica necesariamente una respuesta afirmativa al requerimiento. De allí que, no se configure vulneración alguna de dicho derecho cuando se obtiene una contestación *oportuna*, de *fondo*, *clara*, *precisa*, *congruente* y la misma es *puesta en conocimiento* del peticionario[3].

Sobre el particular, las sentencias C-818 de 2011[4] y C-951 de 2014[5], se ocuparonde definir los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición enlos siguientes términos:

-La ***pronta resolución*** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menorplazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es,por regla general, 15 días hábiles[6].

-La ***respuesta de fondo*** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según la propia jurisprudencia en la materia, para que no se vulnere el derecho fundamentalde petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) ***claridad***, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) ***precisión***, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente; y c) ***congruencia***, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado[7].En este orden de ideas, la garantía real del derecho de petición no se verifica únicamente con la simple resolución de la solicitud elevada por un ciudadano. Es también necesario "(…) *que dicha solución remedie el fondo del asunto cuando sea pertinente hacerlo"*[8]; verificándose así la claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto.

Al respecto, es preciso recordar que de acuerdo con la propia jurisprudencia Constitucional el derecho de petición *"(…) no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante*", así, se entiende que el mismo no se ha visto conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa. Esto quiere decir que, conforme lo ha reiterado la Corte Constitucional en varios pronunciamientos "(…) *la respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita"*[9]. (Subrayado fuera del texto original) línea jurisprudencial recientemente confirmada por la T-357 de 2018.

### 4. El derecho de petición ante particulares

El Decreto 01 de 1984, que contenía el Código Contencioso Administrativo derogado, no regulaba el ejercicio del derecho de petición ante particulares. Sin embargo la

---

[3] *Ibídem.*
[4] M.P Jorge Ignacio Pretelet Chaljub
[5] M.P Martha Victoria Sachica Méndez
[6] Mediante sentencia C-951 de 2014 se prevé una excepción a esta regla cuando se relaciona con materias pensionales
[7] Corte Constitucional, Sentencias T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez y T- 392 de 2017 M.P. Gloria Stella Delgado.
[8] Corte Constitucional, Sentencia T392 de 2017 Gloria Stella Ortiz Delgado.
[9] Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez

jurisprudencia de la Corte Constitucional dispuso su procedencia, estableciendo un sistema de reglas aplicables en desarrollo de los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución Política. Dentro de esta perspectiva la Sentencia SU-166 de 1999 había dispuesto en dicho escenario, que la procedencia del derecho de petición ante particulares estaba regida por los siguientes elementos y reglas[10]:

1) La Constitución de 1991 amplió el alcance del derecho fundamental de petición, pues este se predica respecto de la administración y de las organizaciones privadas, precisando que el ámbito de aplicación en estas últimas era limitado.

2) En el ejercicio del derecho de petición ante particulares, deben diferenciarse dos situaciones: (i) si la organización privada presta un servicio público o si por la función que desempeña adquiere el *status* de autoridad, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública[11]; y (ii) cuando el sujeto pasivo del derecho de petición es una organización que no actúa como autoridad, sólo opera cuando el Legislador lo haya reglamentado[12]. Por lo mismo, la posibilidad de ejercer el amparo de este derecho contra particulares, depende del ámbito y de las condiciones que señale el Legislador.

3) La extensión del derecho de petición a particulares que no actúan como autoridad, sólo es procedente cuando el derecho de petición sea el instrumento para garantizar otros derechos fundamentales, pues su ejercicio no puede implicar una intromisión en el fuero privado de quienes no exponen su actividad al examen público[13].

Posteriormente la Corte Constitucional haría lugar a la procedencia del derecho de petición ante particulares, en aquellos casos en que exista una relación de subordinación o un estado de indefensión, como desarrollo de lo previsto para el ejercicio de la acción de tutela contra particulares, por el artículo 86 de la Constitución y el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991. El tema del derecho de petición ante particulares seguiría desarrollándose. Más recientemente y a modo de balance, la Sentencia T-268 de 2013 reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares en seis eventos[14]:

> 1*) Cuando los particulares son prestadores de un servicio público.*
>
> *2) En los casos en que los particulares ejercen funciones públicas.*
>
> *3) Cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general.*
>
> *4) En aquellos casos en los que la protección de otro derecho fundamental haga imperativa la respuesta.*
>
> *5) Cuando haya estado de indefensión o situación de subordinación frente al particular al que se le eleva la petición.*

[10] Sentencia SU-166 de 1999 M.P. Alejandro Martínez Caballero, consideración jurídica No. 3
[11] Sentencias T-134 de 1994 y T-105 de 1996. M.P. Vladimiro Naranjo Mesa; Sentencias T- 529 de 1995 y T-614 de 1995. M.P. Fabio Morón Díaz; Sentencia T-172 de 1993 M.P. José Gregorio Hernández Galindo.
[12] Sentencias T-507 de 1993. M.P. Alejandro Martínez Caballero; T-530 de 1995 M.P: Eduardo Cifuentes Muñoz; T-050 de 1995 M.P. Fabio Morón Díaz; T-118 de 1998 M.P. Hernando Herrera Vergara
[13] Sentencia T-001 de 1998. M.P. Antonio Barrera Carbonell
[14] Sentencia T-268 de 2013 M.P. Jorge Iván Palacio Palacio, consideración jurídica No. 3

*6) Cuando el legislador autoriza la procedencia de la petición.*

La regulación definitiva del derecho de petición ante particulares está contenida en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, que recogieron el sistema de reglas construido por la Corte Constitucional, de la siguiente manera:

> ***"Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*** *Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*
>
> *Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.*
>
> *Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*
>
> *Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.*
>
> ***Parágrafo 1°.*** *Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*
>
> ***Parágrafo 2°.*** *Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*
>
> ***Parágrafo 3°.*** *Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.*
>
> ***Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.*** *Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores."*

La Ley 1755 de 2015 es una ley estatutaria y por lo mismo, el proyecto de articulado fue sometido a control previo ante la Corte Constitucional, por medio de la Sentencia C-951 de 2014.

El análisis de la Corte que recogió la jurisprudencia sobre derecho petición ante particulares ya referida en este fallo, afirmando desde el inciso primero del artículo 32 de la ley, que el ejercicio de ese derecho corresponde a las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que la petición puede ser presentada de modo verbal, escrito o por cualquier modo idóneo, y que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

Como precisión alrededor de los casos en que se alega la reserva de documentos, la Corte dijo que *"fue voluntad del legislador que al derecho de petición ante particulares no le aplicaran las reglas de la insistencia en caso de reserva documental, en la medida en que este recurso es conocido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo y no se estableció un procedimiento para ello, por cuanto ello hace parte de otras leyes que de manera especial regulan la materia"*

La Corte declaró la constitucionalidad del inciso tercero del artículo 32, que faculta a las entidades privadas a invocar la reserva de información, precisando que *"el artículo 24 relativo a las reservas que se encuentran en el Capítulo II, se encuentra excluido del derecho de petición ante particulares"* , señalado además, que los particulares están habilitados para invocar las reservas contempladas en otras leyes que regulan la materia de manera especial, como pueden serlo la Ley Estatutaria de Habeas Data 1266 de 2008 y la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, entre otras normas.

Finalmente la Corte reiteró la procedencia del derecho de petición ante particulares, en los casos de indefensión y subordinación, en nombre de la eficacia horizontal de los derechos fundamentales ante particulares, como expresión del derecho a la igualdad, afirmando desde la Sentencia T-689 de 2013, que "*En el plano de las relaciones privadas, la protección de los derechos fundamentales tiene una eficacia horizontal como una manifestación del principio de la igualdad, pues, precisamente ante las relaciones dispares que se sostienen en el ámbito social, sin la obligatoriedad de los derechos fundamentales entre particulares, la parte débil quedaría sometida sin más, a la voluntad de quien ejerce autoridad o tiene ventaja sobre ella, y desde el punto de vista material, equivale a decir que quienes se encuentran en estado de indefensión o subordinación tienen la posibilidad de asumir una verdadera defensa de sus intereses*."[15]

**PROBLEMA JURÍDICO**

En atención a lo expuesto, corresponde a este estrado judicial, determinar si la empresa Colchones Paraíso, vulnera el derecho fundamental de petición del accionante, por cuanto a la fecha no ha recibido una respuesta clara y de fondo al derecho de petición presentado vía correo electrónico el día 28 de mayo de 2021.

---

[15] Sentencia C-951 de 2014 M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez, citando la Sentencia T-689 de 2013 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

Bajo los anteriores postulados procede el Despacho a estudiar el tema en concreto.

**DEL CASO OBJETO DE ESTUDIO**

En el presente asunto, la parte actora pretende que la empresa Colchones Paraíso proceda a dar contestación de fondo al escrito elevado en ejercicio del derecho de petición vía e-mail el 28 de mayo de 2021 en el cual solicitó:

> *(…)* ***"PRIMERO:*** *Que se me realice el rembolso inmediato de la suma de $ 1.150.000 pesos abonados al pedido # 14131 ya que el colchón no cumple las expectativas de firmeza, calidad y la referencia ofrecida para lo cual lo necesito.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Que se me reconozca intereses a partir del día del retracto del contrato.*
>
> ***TERCERO:*** *Que sea respetado el termino de los 15 días para resolver las distintas modalidades de peticiones. Ya que so pena de sanción disciplinaria, según la ley 1437 de 2011 en su artículo 14 o nuevo código contencioso administrativo el cual cita que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción".*

Al respecto es la oportunidad para indicar que la empresa Colchones Paraíso, guardó silencio frente a las pretensiones formuladas por el accionante, aplicando este Despacho la presunción de veracidad a lo manifestado por éste, conforme dispone el artículo 20 del decreto 2591 de 1991; por cuanto mediante oficio No. 410, se dejó en conocimiento de la accionada la presente acción de tutela a través de los correos electrónicos: servicioalcliente@colchonesparaiso.com contacto@colchonesparaiso.com y camilopad@hotmail.com, enviando el mentado oficio respectivamente los días 23 de junio, 1º y 2 de julio del presente; sin que a la fecha se hubiese rendido el correspondiente informe.

Considera esta judicatura, que de acuerdo a los lineamientos jurisprudenciales que rigen la materia, así como la ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición, la respuesta allegada por la empresa Colchones Paraíso debía ser clara, de fondo, oportuna, congruente y precisa con lo solicitado, sin embargo, la accionada no allegó respuesta alguna frente a las peticiones invocadas por el accionante y tampoco se probó que se le hubiese puesto de presente o notificado al peticionario la respuesta a su solicitud.

Por lo anterior, **se tutelará el derecho fundamental de petición** invocado por BAUDILIO SUAREZ MOJICA. En consecuencia, se **ORDENARÁ a** la accionada Colchones Paraíso, para que, en un término no superior a 48 horas, contadas a partir de la notificación de la presente decisión proceda a emitir respuesta de fondo frente a la petición remitida vía correo electrónico el día 28 de mayo de 2021, en lo que atañe la petición radicada y los 3 puntos de la misma.

Hecho lo anterior se deberá notificar bien sea de manera personal, por correo electrónico o por correo certificado, al peticionario en la dirección que registre en el

derecho de petición o en esta acción de tutela.

Del cumplimiento de esta decisión, la accionada Colchones Paraíso informará al Juzgado, allegando copia de la respuesta, así como de la guía o recibido, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto 2591 de 1991.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.,** administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley.

**RESUELVE**

**PRIMERO**: **TUTELAR el derecho fundamental de petición,** invocado por BAUDILIO SUAREZ MOJICA. En consecuencia, se **ORDENARÁ** a Colchones Paraíso, para que, en un término no superior a 48 horas, contadas a partir de la notificación de la presente decisión, proceda a emitir respuesta de fondo frente a la petición remitida vía correo electrónico el 28 de mayo de 2021, en lo que atañe a lo peticionado a través de 3 puntos.

Hecho lo anterior se deberá notificar bien sea de manera personal, por correo certificado o vía correo electrónico al peticionario en la dirección que registre en el derecho de petición o en esta acción de tutela.

**SEGUNDO:** Del cumplimiento de esta decisión, Colchones Paraíso, informará al Juzgado, allegando copia de la respuesta, así como de la guía o recibido, so pena de incurrir en las sanciones previstas en el artículo 52 del decreto2591 de 1991.

**TERCERO: INFORMAR** al accionante y accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

**CUARTO: ORDENAR** que, de no ser impugnada esta providencia, se remita la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**OMAR**

**Firmado Por:**

**OMAR LEONARDO BELTRAN CASTILLO**
**JUEZ MUNICIPAL**
**JUZGADO 74 PENAL MUNICIPALCN**
**FUNCION CONTROL GARANTIAS**
**BOGOTA**

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:
**986d5af984aaeb2951e65da2ec227229c279eb2bee9fbbec89f920104f637ded**
Documento generado en 07/07/2021 09:06:04 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL: https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica**