



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**

---

**Bogotá D.C., diecinueve (19) de enero de dos mil veintiuno (2021)**

**Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2020-00988-00**

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **JUAN CARLOS CHAPARRO PATIÑO** contra **ALMACENES ÉXITO Y ÉXITO.COM**.

### **I. Antecedentes**

El accionante solicitó el amparo de su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado por la entidad accionada, porque no le ha dado respuesta a la solicitud radicada el 20 de noviembre de 2020 a través de la de la página web de almacenes Éxito. [Folio 001AnexoEscritodeTutela].

### **II. El trámite de la instancia**

**1.** El 18 de diciembre de 2020 se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la entidad encausada para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Folio 004AdmiteTutela].

**2.** **ALMACENES EXITO** Manifestó que el 22 de diciembre de 2020 dio respuesta al derecho de petición presentado por el accionante. [Folio 009RespuestaDerechodePetición]

### **III. Consideraciones**

**1.** De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

**2.** De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver **el problema jurídico** que consiste en determinar si la encartada vulneró el derecho fundamental de petición del accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud por él elevada.

**3.** La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.<sup>1</sup>

**4.** De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

---

<sup>1</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

**4.1.** La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

**4.2.** Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.<sup>2</sup> -Subrayado fuera de texto-

**4.3.** Así las cosas, se vulnera el referido derecho cuando la entidad correspondiente no emite una respuesta dentro de los términos señalados legalmente para ello o cuando ésta no resuelve de manera congruente lo solicitado.

**5.** En el caso objeto de análisis la parte accionante interpone acción de tutela, al considerar que **ALMACENES ÉXITO Y ÉXITO.COM** vulneró su derecho fundamental de petición al no proferir respuesta de fondo a la solicitud radicada el 20 de noviembre de 2020 a través de la página web de almacenes Éxito, en la que solicitó "1. (...) cambio de tenis deportivos nike vendidos bajo el PEDIDO No. 1076122916497, entregados el día 18 de noviembre de 2020"[Folios 002EscritoAcciondeTutela]

**5.1.** Si bien es cierto que la accionada alegó que dio respuesta al derecho de petición elevado por **JUAN CARLOS CHAPARRO PATIÑO** a la dirección del correo [juanchaparro@gmail.com](mailto:juanchaparro@gmail.com), tal y como lo indicó en su contestación de la acción de tutela [Folio 011CorreoConfirmaciónEntrega.], **tal situación no puede de plano darse por cierta toda vez que de la documental aportada no se acredita la entrega efectiva de tal respuesta.**

Frente a la notificación electrónica [Folio 011CorreoConfirmaciónEntrega], la misma no cumple con los requisitos exigidos por el artículo 199 de la Ley 1437 del 2011, que indica **que se presumirá que el destinatario ha recibido la notificación cuando el iniciador (que es quien envía el mensaje), reciba el acuse de recibo o se pueda por otro medio constatar el acceso del destinatario al mensaje** y que el secretario hará constar este hecho en el expediente. La ley 527 de 1999 art. 20, señala que **se podrá acusar recibo mediante:** a) Toda comunicación del destinatario, automatizada o no, y b) Todo acto del destinatario que baste para indicar al iniciador (quien envía el mensaje), que se ha recibido el mensaje de datos, norma concordante con lo establecido en el inciso 5º del numeral 3 del artículo 291 del Código General del Proceso que señala "Cuando se conozca la dirección electrónica de quien deba ser notificado, la comunicación podrá remitirse por el secretario o el interesado por medio de correo electrónico. **Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibo.**" (Subrayado por el Despacho), máxime cuando la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real y verdadera y se cumpla con el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por la solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

**5.2** Nótese que la constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta a la peticionaria, constituye la prueba sobre la comunicación real y efectiva que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias establecidas por la jurisprudencia, situación que no se encuentra acreditada en el trámite del presente asunto por lo que no puede tenerse como real, una contestación falta de constancia de recibido y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

**6.** Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: "Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda

<sup>2</sup> CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente”.

**6.1** En consecuencia, conforme con los lineamientos establecidos por el alto tribunal constitucional según los cuales la respuesta ha de ser comunicada efectivamente al solicitante, se tiene que las peticiones elevadas por el actor no han sido satisfechas por la accionada de tal suerte que de nada sirve que la entidad, se manifieste sobre lo solicitado en esta acción de tutela si la respuesta no ha sido comunicada de manera efectiva al peticionario.

#### **IV. DECISIÓN**

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **Resuelve:**

**PRIMERO: CONCEDER** la tutela interpuesta por **JUAN CARLOS CHAPARRO PATIÑO** contra **ALMACENES ÉXITO Y ÉXITO.COM.**, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

**SEGUNDO: ORDÉNAR** a **ALMACENES ÉXITO Y ÉXITO.COM**, que, en el término de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la notificación de esta sentencia, adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta al derecho de petición interpuesto el **20 de noviembre de 2020** por **JUAN CARLOS CHAPARRO PATIÑO** [Folios 001AnexoEscritodeTutela].

**TERCERO: NOTIFICAR** esta determinación al accionante y a la entidad encartada, por el medio más expedito y eficaz.

**CUARTO:** Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

#### **Comuníquese y Cúmplase**

**FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA  
JUEZ MUNICIPAL  
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **5fe3bb447b41456d5b39ea20e832df76f9924b197b8a8bbd8afefa86269bb68a**  
Documento generado en 19/01/2021 11:42:08 AM

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