



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL

Bogotá, D.C., Catorce (14) de Febrero de Dos Mil Veintidós (2.022)

REFERENCIA: 110014003049 2022 0006800
ACCIONANTE: JEIMMY ALEJANDRA RODRÍGUEZ BARBOSA
ACCIONADO: SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.

Se decide en sede de tutela el asunto del epígrafe.

I. ANTECEDENTES

JEIMMY ALEJANDRA RODRÍGUEZ BARBOSA actuando a *motu proprio*, acudió en sede constitucional de tutela bajo los lindes del canon 86 buscando la protección al derecho fundamental de petición, con base en la siguiente situación fáctica:

Aseguró, que el pasado 17 de enero de la anualidad 2.021, adquirió un televisor marca Samsung de 55 pulgadas referencia LED 55TU8500 4K, el cual, para el mes de agosto de dicha anualidad 2.021, empezó a presentar inconsistencias y fallas permanentes.

Precisó que, en vista a los defectos presentados, procedió a reportar el inconveniente surgido e iniciar peticiones de reclamación, a través de estas, solicitaba *el cambio del producto por uno de iguales o similares características*.

Comentó que a pesar de que han sido presentadas en más de 3 oportunidades reclamaciones, a la presente data no se ha dado respuesta alguna a sus distintos requerimientos, así como tampoco se ha informado el motivo del retraso, ni mucho menos la fecha en que serán resueltas, por ello, acude al presente tramite preferente y sumario, ya que considera que la actitud de la entidad accionada, afecta sus derechos fundamentales.

La actuación surtida en esta instancia

Se avocó conocimiento de la acción el pasado 2 de febrero de la anualidad 2.022, disponiéndose el requerimiento de la tutelada.

Por otro lado, se dispuso el requerimiento de la accionante Rodríguez Barbosa con el fin de que se sirviera acreditar aquellos derechos de petición, así como su constancia de radicación que según alega hasta la presente calenda no han sido debidamente resueltos.

Dentro de la oportunidad legal, la entidad requerida, esto es, **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**, a través de su apoderada judicial, se refirió frente a cada uno de los hechos, aceptando unos y teniendo por no ciertos los demás; refirió que, en verificación del sistema de información, se confirma es que la accionante se comunicó con la línea de atención al Cliente solicitando la efectividad de la garantía del producto, con ocasión de lo cual, dicha entidad de forma oportuna inició todo el trámite para atender la efectividad de la garantía del producto creando la Orden de Servicio No.4159891175, conforme lo anterior, precisa que dicha solicitud de garantía no es un derecho de petición y se rige en todo por lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 735 de 2013;

Comenta que no es cierto que con posterioridad se hubiesen radicado solicitudes o escritos de petición, se tratan de meras comunicaciones a través de las cuales se solicitó información del proceso de garantía las cuales fueron resueltas durante el curso de la comunicación;

Señala que el pasado 10 de septiembre de 2021 se efectuó la correspondiente visita técnica al domicilio de la demandante por parte del Centro de Servicio Técnico autorizado por lo que es más que evidente que se ha brindado respuesta a la solicitud de atender la efectividad de la garantía legal otorgada al producto.

Cierra su contestación, requiriendo que se declare improcedente la presente acción pues, se reitera, no es esta la vía procesal para exponer las inconformidades ligadas al trámite de efectividad de la garantía de un producto.

II. CONSIDERACIONES

Recordemos como primera medida que el derecho de petición está instituido como de rango constitucional, de adiestramiento positivo cuando la autoridad reconvenida brinda una respuesta no solo oportuna sino también integral al petente, por ende, no es suficiente un pronunciamiento consecuente sobre el contexto de la solicitud, en cambio sí, es prioritario una resolución material sobre la súplica, eso sí, en tiempo debido otorgado por la ley.

Relativo a la oportunidad para pronunciarse de fondo, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé 15 días para resolver lo pedido y, en caso de no ser esto posible, la autoridad debe comunicar al ciudadano las razones de la demora y el tiempo en el cual contestará, obedeciendo de manera clara al criterio de razonabilidad con respecto a lo solicitado¹ y atendiendo

¹ Sentencia T-1089 de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa

el párrafo del artículo en cita². Así las cosas, se puede afirmar que conforme al mandato constitucional en comentario, todas las personas tienen derecho a elevar peticiones respetuosas a las autoridades y particulares a fin de exigir de éstas una respuesta oportuna que las resuelva de manera clara, precisa y congruente; es decir, una respuesta sin confusiones ni ambigüedades y en la que exista concordancia entre lo solicitado en la petición y lo resuelto en ésta, independientemente de que acceda o no a las pretensiones, pues, como ya se indicó, no es mandatario que la administración reconozca lo pedido. Finalmente, se resalta que la solicitud debe obedecer a los parámetros establecidos por la Ley para el tipo de petición elevada, y ésta, debe ser finalmente notificada al peticionario³.

En las hipótesis que regula el artículo 33 de la mencionada normatividad el derecho de petición amplía su ámbito de protección en tanto no se limita a aquellos casos en los que dicha garantía se ejerce como medio de protección de derechos fundamentales, sino que en atención al tipo de actividades desarrolladas por los particulares a los que se refiere dicha disposición, surge un interés de los ciudadanos que puede resultar análogo al existente cuando se formulan requerimientos ante autoridades públicas.

Luego que expuesto lo anterior, y **avizorando el caso que nos ocupa**, es importante establecer como punto medular, si en verdad la accionada –**SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A.**–, ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la accionante **JEIMMY ALEJANDRA RODRÍGUEZ BARBOSA**; en tanto que de esa manera es viable establecer si es procedente o no la protección del derecho fundamental alegado en el cardumen tutelar.

Más a ese respecto y sin mayores elucubraciones, resulta de manifiesto que la entidad encartada, **no ha cercenado y/o vulnerado derecho fundamental alguno**, si en cuenta se tiene que dentro del expediente de tutela digital, **no obra constancia y/o documento alguno de derecho de petición presentado, así como tampoco de su radicación o recibido por parte de la entidad a quien supuestamente fue direccionado.**

Nótese que lo único incorporado junto al escrito de tutela, es aquella manifestación efectuada por la accionante, y a través de la cual señala que *las peticiones, fueron radicadas de manera telefónica y por el sistema de*

² Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

³ Sentencia T-192 de 2007

soporte interno del televisor objeto de la presente acción, pero que, en nada acredita la vulneración del derecho fundamental alegado.

Téngase en cuenta que, para endilgar afectación del derecho de petición, es necesario que se adjunte como prueba o soporte, tanto ¹⁾ el contenido del derecho de petición, así como también ²⁾ el sitio o la entidad a la cual es remitido y/o ³⁾ su recibido y/o sello de aceptación, de ahí, que no se logre colegir o establecer dato alguno le imprima certeza al Juzgado para determinar, que en efecto este fue debidamente presentado y recibido.

Requerimiento que además fue realizado por parte de esta Judicatura a la accionante desde el mismo momento en que se dio admisión al trámite, y frente a lo cual haberla presentado de manera telefónica.

No obstante, no puede dejar pasar por alto este Juzgador, que la accionante manifestó y acreditó junto a su contestación; **i)** que se trataba de meras solicitudes informales por garantía de producto, y que **ii)** todas han sido resueltas oportunamente, a tal punto que se le ha realizado visitas técnicas a la solicitante directamente a su residencia en donde se encuentra ubicado el producto, traduciendo esto, que no pueda endilgarse afectación o vulneración de derecho fundamental alguno como lo pretende la solicitante.

En este sentido ha sido reiterada la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁴, respecto de la necesidad de acreditar la vulneración o amenaza del derecho fundamental que se pretende sea protegido mediante el amparo constitucional, pues *“es indispensable que haya un mínimo de evidencia fáctica, de suerte que sea razonable pensar en la realización del daño o en el menoscabo material o moral”*⁵ del derecho cuya efectividad se solicita a través de la acción de tutela.

Por consiguiente, quien pretende la protección judicial de un derecho fundamental debe demostrar los supuestos fácticos en que funda su pretensión, *“como quiera que es razonable sostener, que quien conoce la manera exacta como se presentan los hechos y las consecuencias de los mismos, es quien padece el daño o la amenaza de afectación y ello deberá ser demostrado”*⁶.

En este orden de ideas, se tiene que como en este caso **i)** no obra en el expediente prueba de ningún escrito o solicitud de petición, y mucho menos su radicación, además de que lo pretendido es la efectivización de una garantía, la cual actualmente se encuentra en curso, es evidente el incumplimiento con la carga de la prueba que a ella correspondía (art. 167

⁴ Ver sentencias T-321 de 1993, T-082 de 1998, T-578 de 1998, T-739 de 1998 y T-864 de 1999.

⁵ Sentencia T-082 de 1998. M.P. Hernando Herrera Vergara.

⁶ Sentencia T-864 de 1999. M.P. Alejandro Martínez Caballero.

C.G. del P.), por lo que, no queda otro camino que **NEGAR** el presente amparo de tutela, conforme lo expuesto en la parte *supra* de esta decisión

III. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve (49) Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR el amparo deprecado por **JEIMMY ALEJANDRA RODRÍGUEZ BARBOSA**, atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO. NOTIFICAR por el medio **más expedito** esta decisión a todos los interesados. Por secretaría librense las comunicaciones pertinentes y remítase copia del presente fallo a las accionadas.

TERCERO. En el evento de no impugnarse, remítase el expediente en el término legal a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (Art. 31 inc. 2º Dcto. 2591/91)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

EL JUEZ,



NÉSTOR LEÓN CAMELO

DP.