República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.
Bogotá D.C., Cuatro (4) de noviembre de dos mil veinte (2020)

Proceso:	Acción de Tutela
Número:	**110014003049-2020-00642-00**
Accionante:	ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ
Accionado:	OD COLOMBIA S.A.S.

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por el señor ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ contra OD COLOMBIA S.A.S.

I. ANTECEDENTES

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, el señor ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición que considera fue vulnerado por OD COLOMBIA S.A.S.

Pretendiendo se ampare el derecho fundamental de petición, ordenado a la OD COLOMBIA S.A.S**.**, proceda a dar respuesta de fondo al derecho de petición presentado el día 26 de agosto de 2020.

Lo anterior con fundamento en que, el día 17 de agosto de 2020, realizó una compra por internet en la página Web de OFFICE DEPOT COLOMBIA. Que como la compra llegó incompleta, el día 26 de agosto de 2020, realizó petición al correo electrónico sclientesco@officedepot.com.co, desde su correo electrónico, solicitando le informaran las razones del pedido incompleto y que le hiciera entrega completa del mismo.

Continúa diciendo que la sociedad accionada, a través de medios de comunicación en el país, ha señalado el cierre de sus tiendas en Colombio; y, que hasta la fecha de interposición de la presente acción de tutela, no ha recibido respuesta alguna a la petición realizada el 26 de agosto de 2020.

II. PRUEBAS

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por la accionante y por la entidad accionada.

III. TRÁMITE

Mediante auto calendado el pasado 21 de octubre de 2020, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo de la accionante.

La entidad accionada, señala que la acción de tutela es improcedente, en la medida que al accionante cuenta con otros medio de defensa judicial, de conformidad con lo previsto en el art. 86 de la Constitución Política. Que se estaría desconociendo lo previsto en el Decreto 4886 del 2011 el cual fija competencias otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, además de desconocer las disposiciones fijadas en la Ley 1480 de 2011.

Informa igualmente que el área de servicio al cliente y su procedimiento de quejas y reclamos, dio respuesta eficaz y oportuna a los requerimientos del accionante, mediante los cuales se indicaron en dos oportunidades, los requisitos para realizar el reembolso de su solicitud, situación que omitió al momento de presentar la acción de tutela, configurándose así un hecho superado. Solicitando se desestimen las pretensiones del accionante.

IV. CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por el señor ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ, por lo que solicita se ordene a la entidad accionada OD COLOMBIA S.A.S.**,** brinde respuesta integra y de fondo al derecho de petición incoado el día 26 de agosto de 2020, petición que allegada por la actora junto con el escrito de tutela.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

A su vez 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 Parecimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala:

"Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas

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.

<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> 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 1o. 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 2o. 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 3o. 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."

A su vez el Gobierno Nacional, en el artículo 5º del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en relación con los términos para atender peticiones, con ocasión de la emergencia sanitaria decretada en virtud del Covid 19, estableció: **"*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:***

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (negrilla del despacho)

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo. (…)"

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior, no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Facultad de la que hizo uso el señor ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ, remitiendo a la sociedad accionada, vía correo electrónico, el día 26 de agosto de 2020, petición, tal como consta en el expediente, momento a partir del cual surgió para OD COLOMBIA S.A.S., la obligación de dar respuesta de fondo al accionante, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento de la peticionaria.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó:

"***42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: "… una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario[15] es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea[16]; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta[17]."***

43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en

comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrase dentro del término legalmente establecido para ello.".

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Descendiendo al caso *sub-examine* se observa que la accionante, radicó derecho de petición ante la sociedad OD COLOMBIA S.A.S., solicitando le informen porque la orden No. 08590290, No. ID de OFFICE DEPOT: 274793 llegó incompleta, y que se le haga entrega del pedido realizado el 17 de agosto de 2020.

Por su parte, la accionada aduce que atendió el requerimiento del peticionario, remitiendo la correspondiente respuesta a la petición elevada por la actora, lo cual acredita con la copia de la citada respuesta emitida el día 17 de septiembre de 2020, y remitida al correo electrónico, conforme se aprecia en el del expediente, y donde le señalan el procedimiento establecido para poderle realizar el reembolso de una suma de dinero y el tiempo estimado para efectuar el mismo (4 días hábiles). Comunicación reiterada al correo electrónico del accionante el pasado 22 de octubre de 2020, donde nuevamente le solicitan el apoyo para realizarle, a la mayor brevedad posible, el desembolso de la suma de $40.680. mcte, precisándole los documentos que debe aportar para que el citado reembolso pueda ser ejecutado.

De las pruebas recaudadas dentro del expediente, se desprende efectivamente la accionada contestó la petición elevada por la actora de forma clara, precisa y oportuna y, conforme se puede apreciar de los documentos obrantes en el expediente, pues fue claro al señalarle los documentos que debía aportar para poder realizarle la devolución del dinero de la compra efectuada a través de la página web de la sociedad accionada, además del tiempo estimado de reembolso del valor de la citada compra, una vez aportara los documentos solicitados, respuesta enviada al correo electrónico del accionante el día 17 de septiembre de 2020 y reiterado nuevamente el pasado 22 de octubre de 2020, conforme consta en el plenario.

Al respecto la H. Corte Constitucional, en Sentencia T- 146 de 2012, señala:

"Sin embargo, se debe aclarar que, 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, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa."

En consecuencia, como quiera que probatoriamente no hay evidencia de acción u omisión atribuible a la sociedad accionada, sobre la violación o amenaza que se le atribuye (derecho de petición), razón por la cual, infundadamente se depreca el amparo constitucional, por lo que esta pretensión, está llamada al fracaso mediante este trámite constitucional; por cuanto como ya se indicó, con los anexos obrantes en el plenario no obra prueba alguna que lleve a concluir que OD COLOMBOA S.A.S., haya vulnerado o con su conducta amenace derechos fundamentales, toda vez, se

itera, dio respuesta clara, precisa y concreta a la petición efectuado por el actor y la misma fue puesta en conocimiento.

En este orden de ideas, obrando prueba de la respuesta dada al accionante, y ante la orfandad de elementos probatorios que pudieran en un momento dado establecer la existencia de un perjuicio irremediable, ameritan la negación de la presente acción de tutela.

En virtud a lo expuesto, el **JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República, y por autoridad de la Ley;

RESUELVE:

PRIMERO. NEGAR la acción de tutela interpuesta por el señor ALEJANDRO ANTONIO CRUZ MARTINEZ en contra de OD COLOMBIA S.A.S., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO. NOTIFICAR la presente determinación a las partes e intervinientes por el medio más expedido y eficaz.

TERCERO. REMITIR el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada la presente decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

NÉSTOR LEÓN CAMELO
JUEZ.-

CB