REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL CONVERTIDO TRANSITORIAMENTE EN JUZGADO 46 PEQUEÑAS CAUSAS ACUERDO PCSJA18- 11127 Bogotá D. C.

correo electrónico cmpl64bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., diecinueve (19) de mayo dos mil veinte (2020).

Acción de Tutela
Radicado No. 11001400306420200048100
ACCIONANTE: JOSE TOMAS BERMUDEZ
CONTRA: OSCAR HERNANDO GONZALEZ LEAL propietario del establecimiento de comercio DJI COMUNICACIONES Y SEGURIDAD.

Procede el despacho a emitir el fallo de instancia dentro de la acción de tutela de la referencia así:

- **ANTECEDENTES**

Como supuestos fácticos expuso los que la judicatura procede a compendiar:

Que JOSE TOMAS BERMUDEZ, el 10 de junio de 2019, realizo la compra de un DRON marca DJI modelo matrice 210 RTK y accesorios especificados en la factura No. 2068, en la tienda DJI Comunicaciones y Seguridad, de Bogotá, ubicada en la Cra. 15 N°77-05 Centro de Alta Tecnología, por valor $28.560.000.

Indico que el 02 de marzo de 2020, llevo el Dron marca DJI modelo matrice 210 RTK, a la tienda DJI Comunicaciones y Seguridad, para hacer efectiva la garantía, por defecto en el soporte de la batería; donde le indican que el técnico DANIEL BONILLA quien, en el informe técnico, manifiesta que el equipo presentó daño en el compartimiento de la batería, pieza que fue reemplazada.

Narra que 10 de marzo de 2020, intentó operar el Dron por tercera vez, éste no vuela, por lo que se comunicó con Servicio técnico de DJI comunicaciones y seguridad, para informales lo que ocurría sin que le dieran solución por lo que el 16 de marzo de 2020, lleva el dron a diagnóstico de DREAM DRONES, donde el Ingeniero DIEGO MAURICIO MOLINA, DJI Certified No ASGTS201608130NA, Centro de Servicio Certificado y Recomendado por DJI en Colombia, al equipo DJI matrice 210 RTK Serial 0N4DF3K0210019, determinó que al realizar el desmonte del equipo encontraron inconsistencias tales como un mal sellado del equipo, falta de un par de tornillos, daño en el sello de seguridad del CORE BOARD, daño en el CORE BOARD (Main Controller), cambio de tornillos en el Battery Compartment se evidencia daño en el sistema de baterías.

Manifiesta que el 19 de marzo de 2020, se dirigieron a la Cra 15 No. 77 – 05 Local 2-79 Centro de Alta Tecnología, donde se realizó la compra del drom para radicar una Reclamación Directa, conforme a la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor y el señor Alejandro se rehusó a recibir dicha reclamación, indicándole que debería dirigirse a la parte administrativa, sitio donde se reciben las reclamaciones; por lo que se dirigió a la Cra 38 No. 8ª – 24 local 10, Centro Comercial MariMar, donde la Administradora General de la tienda DJI, se rehusó a radicar la reclamación, empero de manera verbal les manifestó los hechos los hechos motivos de inconformidad, por lo que en dicha tienda procedieron a recibirle el dron, para su respectiva revisión.

Adujo que el 24 de marzo de 2020, el accionante manifiesta que remitió vía email escrito de reclamación, al email comunicacionesyseguridadoh@gmail.com "Reclamación Directa" y le responden que se acogían al simulacro de aislamiento decretado por la Alcaldía Distrital de la Ciudad de Bogotá y el aislamiento preventivo obligatorio establecido por el Decreto 457 de la Presidencia de la Republica, establecido desde el 25 de marzo hasta (inicialmente) 13 de abril, aclarando que se implementó el teletrabajo para poder dar respuesta a sus clientes pero la revisión del equipo solo se podrá llevar a cabo a partir del 14 de abril del presente año en el taller ya que no tienen acceso a las herramientas necesarias para dar respuesta a la garantía por reparación.

Finaliza señalando que el 27 de abril de 2020 recibió una llamada de la Administradora General de la tienda DJI, solicitando la dirección para hacer el correspondiente envío de dron modelo matrice 210 RTK, informándome que ya se encuentra reparado, sin que DJI COMUNICACIONES Y SEGURIDAD, a través de su representante legal en esta ciudad −o quien haga sus veces−, le hubiese dado contestación de manera detallada, a la reclamación Directa o Petición.

Como soporte de su alocución adosó copia de la factura de compra, copia de la respuesta a la reclamación directa, soporte técnico entre otros

- **ACTUACIÓN PROCESAL**

Trámite

Mediante proveído calendado 11 de mayo de la presente anualidad, se admitió la acción constitucional y se dispuso vincular a DREAM X DRONE S S.A.S.

Por su parte, la entidad cuestionada, **DJI COMUNICACIONES Y SEGURIDAD** a través de su propietario, manifiesta que considera que el accionante está

desgastando el aparato jurisdiccional, al interponer esta acción de tutela, buscando la protección de un derecho de petición que no existe; pues en realidad es una reclamación directa, el mismo, es diferente en su naturaleza jurídica, puesto que, la reclamación directa es la oportunidad de llegar entre las partes a la solución motivo de inconformidad, y que sólo se asemeja al derecho de petición en los términos para responder, además, que es requisito de procedibilidad para una eventual demanda ante la SIC, como bien tiene derecho todo consumidor.

Indica que no se ha vulnerado su derecho a obtener una respuesta de fondo a su reclamación, puesto que como el accionante mismo lo prueba, se ha dado respuesta en dos oportunidades: el 19 y 25 de marzo de 2020 por escrito y ya por último se acordó el 02 de mayo vía telefónica, que sólo quedaba pendiente los datos de envío del equipo DJI.

Finaliza manifestando que la acción de tutela, no es el mecanismo idóneo para obtener una respuesta de fondo a su reclamación directa por garantía, puesto que debe, en todo caso, acudir al ente encargado, es decir, a la Superintendencia de Industria y Comercio y realizar el debido trámite.

- DREAM X DRONE S S.A.S. guardo silencio.

- **CONSIDERACIONES**

De la acción de tutela

La acción de tutela está consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades. Esta acción es dada para que toda persona pueda acudir a un juez con el fin de que se le proteja su derecho ante una conducta de acción u omisión de la

autoridad que vulnere o amenace un derecho fundamental individual y ante la situación de carencia de otro mecanismo judicial para la protección de los derechos de que se trate. La finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

Del derecho de petición

El derecho de petición detenta el carácter de constitucional - fundamental y por ende eventualmente es susceptible de protección por vía de tutela al configurarse su amenaza y/o vulneración. La Carta Política lo establece en su artículo 23 así:

> *Art. 23. "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."*

Conforme a reiterada jurisprudencia de la H. Corte Constitucional en materia de protección del derecho de petición:

> *"…la respuesta esperada a la petición "debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición".*

Por tanto, el núcleo esencial de este derecho fundamental, reside en la resolución pronta y oportuna de la situación presentada por el petente y se satisface cuando "*se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido*". Así se ha señalado que "*es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquel "es diferente de lo pedido".*

De modo que, si bien la respuesta no siempre ha de ser favorable a los intereses del peticionario, lo mínimo que puede esperar el petente es la manifestación, según criterio de la entidad, de si tiene o no derecho a lo reclamado. Lo cual no excluye que además de la respuesta, se suministre información relacionada que complemente lo deseado por el peticionario y de esta forma pueda discutir sus derechos ante la jurisdicción pertinente.

Del mismo precepto constitucional, se desprende que el ejercicio del derecho de petición es una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 C.P.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

Ahora bien, la Ley estatutaria 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*", en su artículo 14 dispuso que so

pena de sanción disciplinaria, el término para resolver toda petición es de 15 días contados a partir de la fecha de su recibo, a excepción de las solicitudes de petición de documentos y de información que deberá resolverse dentro de los 10 días siguientes y, de consulta a autoridades que es de 30 días siguientes a su recepción.

IV. CASO CONCRETO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver consiste en establecer si OSCAR HERNANDO GONZALEZ LEAL, propietario del establecimiento de comercio DJI COMUNICACIONES Y SEGURIDAD, ha vulnerado las prerrogativas invocadas por JOSE TOMAS BERMUDEZ, al no haberle dado contestación a la RECLAMACION DIRECTA, que éste le hiciera vía email a la tienda del establecimiento, para hacer efectiva la garantía de la compra que realizo el 10 de junio de 2019 de un DRON marca DJI modelo matrice 210 RTK; igualmente se establecerá si la acción de tutela es el mecanismo idóneo para ordenar una respuesta de fondo a su RECLAMACION DIRECTA.

Se encuentra acreditado en el expediente, que en efecto que JOSE TOMAS BERMUDEZ, el 10 de junio de 2019, realizó la compra de un DRON marca DJI modelo matrice 210 RTK y accesorios especificados en la factura No. 2068, en la tienda DJI Comunicaciones y Seguridad, de Bogotá, ubicada en la Cra 15 N°77-05 Centro de Alta Tecnología, por valor $28.560.000: que el 02 de marzo de 2020, llevo el Dron marca DJI modelo matrice 210 RTK, a la tienda DJI Comunicaciones y Seguridad, para hacer efectiva la garantía, por defecto en el soporte de la batería; que el 24 de marzo de 2020, el accionante manifiesta que remitió vía email escrito de Reclamación Directa, al email comunicacionesyseguridadoh@gmail.com, y le responden que en virtud al Decreto 457 de 2020 emitido por el Gobierno Nacional, la revisión del equipo solo se podrá llevar a cabo a partir del 14 de abril del presente año en el taller y el 27 de abril de 2020 recibió una llamada de la Administradora

General de la tienda DJI, solicitando la dirección para hacer el correspondiente envío del Dron modelo matrice 210 RTK, el cual ya se encontraba reparado.

Por su parte, la tutelada indica que un derecho de petición que no existe; pues en realidad es una reclamación directa. El mismo, es diferente en su naturaleza jurídica, puesto que, la reclamación directa es la oportunidad de llegar entre las partes a la solución motivo de inconformidad, y que sólo se asemeja al derecho de petición en los términos para responder. Además, que es requisito de procedibilidad para una eventual demanda ante la SIC, como bien tiene derecho todo consumidor, empero pese a lo anterior indica que el accionante a la fecha de la contestación de esta acción constitucional, no ha suministrado la dirección a donde se le pueda enviar el Dron ya reparado.

En este punto cabe advertir, que se está dirimiendo una **RECLAMACION DIRECTA** (por garantía de compra) y no es esta judicatura la competente para ello, pues en materia de protección al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio quien ejerce funciones de naturaleza judicial; pues cabe señalar que:

El artículo 145 de la Ley 446 de 1998 dispuso sobre el particular:

"Artículo 145. Atribuciones en materia de protección al consumidor. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, a prevención, las siguientes atribuciones en materia de protección del consumidor, sin perjuicio de otras facultades que por disposición legal le correspondan:

a) Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecue a las exigencias previstas en las normas de protección del consumidor;

b) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección del consumidor, o las contractuales si ellas resultan más amplias;

c) Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, la comercialización de bienes y/o el servicio por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto y/o servicio atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores;

d) Asumir, cuando las necesidades públicas así lo aconsejen, las investigaciones a los proveedores u organizaciones de consumidores por violación de cualquiera de las disposiciones legales sobre protección del consumidor e imponer las sanciones que corresponda."

En reiterada jurisprudencia[1] la Corte Constitucional ha manifestado que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario y residual, en atención que está concebida como un mecanismo judicial previsto ante la inexistencia de medios procesales para el amparo integral objeto de protección, considerando su procedencia cuando está acreditada la amenaza o violación de los derechos fundamentales.

Al respecto, el Honorable Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

> "*Se encuentra ya muy decantada la jurisprudencia de la Corte acerca de la naturaleza residual de la acción de tutela y sus condiciones de procedencia cuando existe un* ***mecanismo ordinario de defensa****. Así ha destacado en múltiples oportunidades que los medios y recursos judiciales ordinarios son el escenario preferente para invocar la protección de los derechos constitucionales fundamentales que se consideren vulnerados en una situación específica, y a ellos deben acudir, en principio, los*

[1] Cftr. Corte Constitucional, sentencia T-552 de 2009

afectados, a fin de hacer prevalecer la supremacía de estos derechos y el carácter inalienable que les confiere la Carta.

En consecuencia, la acción de tutela adquiere la condición de medio subsidiario, cuyo propósito no es el de desplazar a los otros mecanismos, sino el de fungir como último recurso orientado a suplir los vacíos de defensa que en determinadas circunstancias presenta el orden jurídico, en materia de protección de derechos fundamentales.

Así, la protección de derechos fundamentales es un asunto que el orden jurídico reserva a la acción de tutela en la medida que el mismo no ofrezca al afectado otros medios de defensa judicial, de igual o similar eficacia. Sin embargo, de la sola existencia de un medio alternativo de defensa judicial, no deviene automáticamente la improcedencia de la acción de tutela..."[2].

De los hechos y pretensiones narrados por la accionante, se observa que tales peticiones no son propias de la acción de tutela, toda vez que contienen solicitudes frente a las cuales la tutelante dispone de otro medio de defensa judicial, por lo que podría decirse que corresponden a una palmaria desviación de los objetivos y naturaleza de la acción de tutela, pues se la ha querido usar con el declarado propósito de sustituir los procedimientos ordinarios que la ley consagra, atendiendo a que lo peticionado tiene su juez y procedimiento natural diverso del constitucional.

En efecto, la acción de tutela, es un mecanismo judicial de origen constitucional de evidente carácter **residual** que está previsto para asegurar la tutela efectiva y sustancial de los derechos constitucionales fundamentales, pues **"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".** Se establece así un sistema complementario de garantía de aquellos derechos constitucionales fundamentales que, con determinadas características de sumariedad, preferencia y efectividad, impida en dicho ámbito la ausencia de su protección judicial, pues el constituyente quiso superar con sus previsiones, determinadas deficiencias de la organización del sistema judicial que, entre

---

[2] Sentencia T-023/11.- Magistrado Ponente. Luis Ernesto Vargas Silva

otras causas, por su carácter legislado, no garantizaba la plena, efectiva e integral protección de los derechos constitucionales fundamentales.

Así las cosas, no es posible acudir a la acción de tutela a efecto de resolver la solicitud planteada por el señor **JOSE TOMAS BERMUDEZ**, pues ello desplazaría los mecanismos ordinarios de protección de los derechos de nivel legal, siendo en consecuencia, que la accionante tiene otros medios judiciales para lograr la protección de los derechos que reclama, como lo es acudir a la acción que corresponda dentro de las consagradas en la Ley de Protección al Consumidor mediante el trámite correspondiente a efecto de que se le garanticen los derechos presuntamente conculcados.

Por consiguiente, la cuestión desborda la competencia del juez constitucional, por ser asunto susceptible de controvertir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el caso, autoridad judicial ante la cual la accionante podrá recurrir a fin de que la misma entidad le garantice lo pregonado en esta instancia.

De suerte que, no se puede pretender que a través de esta especial acción, se adopten determinaciones como las aquí solicitadas, por cuanto el Juez de tutela no está llamado a invadir la autonomía de que gozan las otras autoridades para sus pronunciamientos, salvo que se den circunstancias de especial relevancia constitucional que ameriten la toma de decisiones inmediatas para conjurar un daño irreparable, situación que aquí no ocurre, ya que no sólo no se encuentra acreditado un perjuicio irremediable ni de los hechos expuestos en el escrito de tutela se evidencia su existencia, haciendo improcedente el recurso de amparo como mecanismo directo o transitorio.

- **DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto el JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL CONVERTIDO TRANSITORIAMENTE EN JUZGADO 46 PEQUEÑAS CAUSAS ACUERDO PCSJA18- 11127 Bogotá D. C., administrando Justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución,

- **RESUELVE**

PRIMERO: NEGAR el amparo solicitado por JOSE TOMAS BERMUDEZ

SEGUNDO: Notifíquese esta decisión a todos los intervinientes por el medio más expedito.

TERCERO: De no ser impugnado, remítase el expediente a la Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo proferido.

Notifíquese y cúmplase

LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO

JUEZ