



**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co**

Bogotá D. C., primero (1°) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2021-01487-00
ACCIONANTE: HEIDY YINETH ARÉVALO GÓMEZ.
ACCIONADO: AVON COLOMBIA S.A.S.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES:

1.- Hechos

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que **HEIDY YINETH ARÉVALO GÓMEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.053.333.902, presentó derecho de petición el día 13 de julio de 2021 ante la persona jurídica **AVON COLOMBIA S.A.S.**, para tratar temas relacionados con la obligación que figura a su nombre, su tiempo, procedimiento para cobro coactivo, solicitud de actualización en las centrales de riesgo y eliminación del reporte negativo; así como también instauró denuncia penal en el mes de febrero y julio del presente año, sin embargo, a la fecha no ha obtenido respuesta y continua con dicho reporte.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.**, dar respuesta satisfactoria a la petición elevada eliminando el reporte negativo ante las centrales de riesgo y la condonación de la deuda adquirida por terceros a su nombre.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 25 de agosto de 2021, se ordenó la notificación a la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.**, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien dentro del término legal conferido, emitió pronunciamiento en la que manifestó: *“...a la accionante, el día 26 de agosto de 2021, se le envió a la dirección de correo hyarg11@gmail.com, tal y como lo indicó, respuesta a la denuncia instaurada ante la Fiscalía por suplantación y se le explica que se elimina de cualquier reporte que tenga con AVON COLOMBIA S.A.S., pero hasta no tener por parte de Fiscalía una orden de restablecimiento del derecho no podemos proceder a castigar la cartera, ya que el delito de suplantación de identidad no solo está perjudicando la señora*

¹ Folio 4

HEIDY YINETH ARÉVALO GÓMEZ, sino también a AVON COLOMBIA S.A.S. (Anexo 2) ...”.

Agregó que: “... [u]na vez la fiscalía General de la Nación nos envíe el resultado de dicho estudio, el cual concluya que en efecto no fue usted quien firmó dicho contrato, es decir, que usted es víctima de Suplantación de Identidad, la Compañía Avon Colombia S.A.S procederá de inmediato a cancelarle la obligación que aparece a su nombre en la compañía. Hasta tanto la Fiscalía no nos dé dicha orden, no podremos cancelarle dicha obligación...”

Finalmente expone: “...[l]a compañía Avon Colombia S.A.S ha decidido eliminar su reporte de centrales de riesgos, en virtud de la denuncia por usted interpuesta, en la cual se evidencia que usted no se atribuye la obligación a su nombre y, por el contrario, la pone en discusión. Por lo anterior, la compañía está en el deber de eliminar su reporte de centrales de riesgo. ...”

II. CONSIDERACIONES:

De la Acción de Tutela:

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo 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.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición de la accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el pasado 13 de julio.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, “...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo

de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”².

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones”³.

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, 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. (...)**”*

“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. (...)”

² Cfr. Sentencia T-372/95

³ Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

“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”

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, 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.

De la Emergencia Sanitaria – Covid-19

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5 que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia señaló:

*“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. (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. **Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante aduce que elevó el 13 de julio de la presente anualidad ante la sociedad accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.**, petición a fin de tratar temas relacionados con la obligación que figura a su nombre, su tiempo, el procedimiento efectuado para su cobro coactivo, una solicitud de actualización en las centrales de riesgo y la eliminación de su reporte negativo.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantadamente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 13 de julio de 2021, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos:

*“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. (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.**”*

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **AVON COLOMBIA S.A.S.**, arrió a las presentes diligencias 3 anexos, entre los cuales reposa i) la respuesta al derecho de petición de fecha 26 de agosto de 2021 y, ii) constancia del envío electrónico a la dirección: hyarg11@gmail.com dirección electrónica que corresponde con la informada en la presente actuación y en el respectivo derecho de petición.

En dicha respuesta se le puso de presente a la accionante que: *“... Para una mayor claridad de nuestro procedimiento interno para la cancelación de la obligación que a su nombre aparece en la compañía Avon, se le informa: ... [u]na vez la fiscalía General de la Nación nos envíe el resultado de dicho estudio, el cual concluya que en efecto no fue usted quien firmó dicho contrato, es decir, que usted es víctima de Suplantación de Identidad, la Compañía Avon Colombia S.A.S procederá de inmediato a cancelarle la obligación que aparece a su nombre en la compañía. Hasta tanto la Fiscalía no nos dé dicha orden, no podremos cancelarle dicha obligación. (...) la compañía Avon Colombia S.A.S., ha decidido eliminar su reporte de centrales de riesgos, en virtud de la denuncia por usted interpuesta, en la cual se evidencia que usted no se atribuye la obligación a su nombre y, por el contrario, la pone en discusión.”*

Y, agregó: *“[q]ueremos aclararle que nuestras actuaciones siempre han estado direccionadas de buena fe y en este caso, tal como usted, somos víctimas de este presunto delito, más no causantes ni responsables del mismo, no obstante, lo cual buscamos darle atención y respuesta a quienes nos lo solicitan y estamos prestes a acatar las órdenes de las autoridades respectivas.”*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, abordando cada petición solicitada, concernientes a la obligación que figura a su nombre, la razón del reporte negativo, el trámite efectuado, su tiempo, y es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Bajo el anterior panorama resulta claro que en el presente asunto si bien existió una vulneración al derecho fundamental de petición, pues la respuesta no se dio dentro del término legal, lo cierto es que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción, al brindarse la respuesta reclamada, se itera, en el curso de la misma:

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos

⁴ Folio 13.

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-01487-00

fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”.

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. **Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.** 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la persona jurídica accionada, por lo que se tendrá como hecho superado y se negará el amparo constitucional solicitado por la actora.

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **HEIDY YINETH ARÉVALO GÓMEZ**, a su derecho fundamental de petición, por la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgados 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
Juzgado Pequeñas Causas
Bogotá D.C., - Bogotá, D.C.

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-01487-00

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:

d363b0895477e31116e2a5a785026abe0e95fb225fc64e7e3acf71653b8a3c8f

Documento generado en 01/09/2021 12:45:37 PM

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