



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

Bogotá D. C., diecisiete (17) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-01551-00.

ACCIONANTE: MIRYAM DEL CARMEN VALLEJO MOLINA Identificada con cédula de ciudadanía No. 36.997.134

ACCIONADA: ALKOSTO COLOMBIANA DE COMERCIO S.A. identificada con 890.900.943-1

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

Expone la accionante que el día 10 de agosto de 2021 compró una estufa marca Haceb en la tienda Alkosto de Ipiales - Nariño; debido a que desde la instalación la estufa presentó fallas, el 15 de agosto se comunicó con la línea de la accionada donde informó lo sucedido, Andrés Pedroza asesor le indicó que dejaba el requerimiento con radicado No. 4003437, pero que debía comunicarme con Alkosto –Ipiales para que ellos se comunicaran con la marca, posteriormente, al comunicarse la persona encargada de las garantías le informó que era ella quien debía llamar a la marca para que le enviaran un técnico.

Por lo anterior, se comunicó a Haceb, donde la asesora Katherine Vélez le manifestó que el procedimiento a seguir era que ellos enviaban un técnico de la marca para revisar las fallas asignándole el radicado No. 991454, el día 26 de agosto de 2021, se acercó el técnico y estuvo revisando la estufa determinando que: *“la válvula del horno de paso y el interruptor de encendido bombillo y las bujías están dañadas”*. De otra manera, la estufa quedó con un escape de gas, comunicándose con Alkosto ese mismo día le dijeron que debían esperar el reporte del técnico, frente a lo que informó que no aceptaría cambio de repuestos ya que ella había comprado una estufa nueva y los daños eran de fábrica respondiéndole que debía esperar, el día lunes 30 de agosto de 2021 le informaron que ya habían determinado cambiar el producto pero que estaban esperando la respuesta de la marca, indicándole que el proceso de cambio era que recogían la estufa vieja y le llevaban después la nueva, por lo que ella respondió que era una falta de respeto que vinieran por la estufa y la dejaran sin la nueva, respondiendo que dejaba la anotación de que me trajeran la estufa nueva el mismo día que vinieran por la otra.

Finalmente, el día 10 de septiembre, se comunicó el técnico y le indicó que ya tenía los repuestos, para lo que ella respondió que no entendía si el le había dicho que iba a solicitar el cambio, además que cuando el fue a revisar la estufa había dejado escapando gas, informándole este que se iba a comunicar con la marca.

2. La Petición

Con fundamento en lo anterior, *“...solicita se le tutele el derecho fundamental de petición y se ordene a Alkosto que proceda a decidir de fondo mi solicitud, informando la fecha del cambio de mi estufa por una nueva y sin fallas o en su defecto la devolución de mi dinero en efectivo”*.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 13 de septiembre de 2021, se ordenó la notificación a la entidad accionada **ALKOSTO COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.**, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó que: *“Se informa al Despacho que, de conformidad a las pruebas allegadas junto al presente escrito, la sociedad ALKOSTO S.A dio respuesta a la petición objeto de acción de tutela de la referencia. La respuesta resolvió de fondo y de manera clara lo solicitado por la accionante y, además, la misma fue puesta en su conocimiento a través de mensaje de datos”*.

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 favorable a la solicitud presentada a la accionada el pasado 10 de agosto.

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.”¹.

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.”².

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 que ha sido prorrogado hasta la fecha, 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, empero, no se aplica al caso concreto debido a que la respuesta debió brindarse antes de la emergencia sanitaria. Así se pronunció:

“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

¹ Cfr. Sentencia T-372/95

² 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).

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 **MIRYAM DEL CARMEN VALLEJO MOLINA** aduce que elevó petición el pasado 10 de agosto 2021 ante la accionada **ALKOSTO COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.** en el cual solicitó el cambio de la estufa marca Haceb que compró en la tienda Alkosto de Ipiales - Nariño; debido a que desde la instalación presentó fallas, todo lo cual fue aceptado por la entidad convocada en la respuesta brindada a la presente actuación como más adelante de verá.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantamente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 10 de agosto 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.”*

En el sub lite se tiene que la accionada **ALKOSTO COLOMBIANA DE COMERCIO S.A.** arrimó a las presentes diligencias 4 anexos, entre los cuales reposa i) Contestación tutela 3, ii) Respuesta Acción de tutela MIRYAM DELCARMEN VALLEJO MOLINA 4, iii) Cámara de Comercio⁵, iv) Respuesta al derecho de petición, remitido al correo anama0406@hotmail.com ⁶ que corresponde con el informado en el derecho de petición y, el referido en el libelo de tutela, mediante el cual pone en conocimiento el contenido de la contestación al derecho de petición objeto de queja.

En la referida respuesta se le puso de presente al accionante que: *“Dando respuesta a su solicitud radicada del producto Estufa Haceb 6P GP 76-V”PCJ marca HACEB adquirido con la factura 22690010034419, nos permitimos informarle que se autorizó la devolución del dinero. Para su mayor comodidad le ponemos de presente que el fabricante del producto realizara la recolección del artículo en su domicilio para lo cual se pondrán en contacto con usted. Una vez entregado el producto puede acercarse al almacén para gestionar la devolución. Nos permitimos informarle que, con la devolución de dinero se da cumplimiento a la obligación de cara a la efectividad de la garantía legal en los términos de la Ley 1480 de 2011*

3 Folio 9 Hojas 1 y 2

4 Folio 9 Hoja 3

5 Folio 9 Hojas 10 al 41

6 Folio 9 Hoja 5 al 8

Estamos atentos a escucharlo a través de nuestra línea de servicio al cliente número 4073033 en Bogotá y 018000111448 en el resto del país, o a través de nuestro correo sugerencias@alkosto.com.co”.

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo solicitado, al paso que se le adjuntó los soportes documentales que respalda la respuesta brindada y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.

Así las cosas, 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:

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 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 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:

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-001551-00

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **MIRYAM DEL CARMEN VALLEJO MOLINA** identificada con cédula de ciudadanía No. 36.997.134, ante 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.

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:

3d8b8ea766bce87ff0d868d838dd5c19881c2a3286ab28d651fa009ac64bf6c8

Documento generado en 17/09/2021 08:02:07 a. m.

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