Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico
Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla

SICGMA

Barranquilla, veintiuno, (21) de abril de dos mil veintitrés (2023).

Juez: DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL

RADICADO : 0800140530072023-00213-00

PROCESO: ACCION DE TUTELA

ACCIONANTE: YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO

ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA: FALLO CONCEDE PETICION

ASUNTO

Procede el Juzgado a decidir la acción de tutela incoada por YUDIS MERCEDES GUZMÁN FONTALVO contra GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Nacional.

HECHOS

Informa que el 16 de octubre del año 2020 adquirió a través del cupo brilla el celular marca SAMSUNG GALAXY A10s modelo SM-A107M/DS número de serie R9WN70PX8QG, IMEI 353417113127491. La empresa ENKANTA expidió la factura electrónica del celular.

Sostiene que a la fecha aun se encuentra pagando a la empresa GASES DEL CARIBE el celular como consta en la factura 2111599268.

El día 12 de febrero, uniformados de la Policía Nacional hicieron comparendo a su marido tras verificar que el celular con IMEI 353417113127491 es una línea celular reportada desde enero del 2023.

Indica que realizó intentos por contactar a la empresa ENKANTA sin resultados debido al cambio de domicilio y la dirección que aparece en la pagina web ya no corresponde a la empresa, como tampoco los números de teléfono.

Informa que presentó petición a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., para que informaran la dirección de contacto, número de teléfono y correo electrónico de la empresa ENKANTA con quien mantiene convenio y relaciones comerciales.

Al recibir respuesta, sostiene que es una vulneración a su derecho de petición, pues le manifestaron que el problema del celular recae en el proveedor o expendedor, en este caso ENKANTA, y que cualquier inconformidad sobre el artículo debe presentarse directamente en el almacén donde se realizó la compra, desconociendo el problema planteado de la imposibilidad de contactar a ENKANTA, además, señala que dio a conocer a ENKANTA la situación, pero sigue sin suministrar la dirección.

PETICIÓN

Pretende el accionante que se amparen los derechos fundamentales invocados y en consecuencia se ordene a la entidad GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., se sirva suministrar la dirección postal, correo electrónico y número de celular de la empresa ENKANTA.

ACTUACIÓN PROCESAL

La acción de tutela fue admitida mediante auto de fecha once (11) de abril 2023 donde se ordenó a la entidad GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., o quiénes hagan sus veces, para que

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO : ACCION DE TUTELA ACCIONANTE : YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA: 21/04/2023 – FALLO CONCEDE PETICION

dentro del término máximo de un (1) día, informe por escrito lo que a bien tenga en relación con todos y cada uno de los hechos y pretensiones plasmadas por el accionante en su demanda de tutela.

RESPUESTA SECRETARÍA DE TRÁNSITO DE BARRANQUILLA

Informa que el día 24 de febrero de 2023, fue presentado derecho de petición en sus oficinas de atención al usuario por la señora YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO y radicado bajo el No. PD 23-000019. Dicha petición se basó en una Solicitud de Información del Crédito Brilla cobrado en la facturación del servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 14 No 17A – 33 de Ponedera. En tal sentido, la entidad en cumplimiento de los (15) días hábiles para resolver el derecho de petición, emite su respuesta el día 15 de marzo de 2023 mediante comunicación con radicado No. 23-240-113054.

Con el fin de efectuar la notificación personal de la comunicación N° 23-240-113054 del 15 de marzo de 2023, procedió conforme lo dispone los artículos 68 y 69 del mencionado Código, enviando citación para notificación personal al inmuebles ubicado en la Calle 14 No 17A - 33 de Ponedera, dirección indicada por el usuario para recibir notificaciones, con el fin de que se acercara a las oficinas de GASCARIBE S.A. E.S.P., en un término no superior a cinco días contados a partir del envío de dicha citación a fin de notificarse personalmente de la comunicación mencionada anteriormente.

Es importante señalar que, la citación para notificación personal de la mencionada comunicación fue enviada a través de la empresa de mensajería LECTA CORREOS LTDA., autorizada para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, más exactamente el 16 de marzo de 2023 y fue recibida por su destinatario el día 17 de marzo de 2023, como consta en la certificación de entrega aportada por LECTA CORREOS LTDA adjunta a continuación.

En virtud de lo anterior, la señora YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO se notificó personalmente de la comunicación No. 23-240-113054 del 23 de marzo de 2023 el día 14 de marzo de 2023.

De acuerdo con todo lo anterior, indican que el derecho de petición presentado el día 24 de febrero de 2023, fue resuelto oportunamente. En dicha respuesta se le informó que, GASCARIBE S.A. E.S.P., no distribuye productos, sino que otorga créditos para la adquisición de productos; es decir, tiene un papel similar al que tiene una empresa que suministra tarjetas de crédito.

GASCARIBE S.A. E.S.P., dio a conocer dicha situación al proveedor donde el accionante realizó la compra. En virtud de lo anterior, Enkanta S.A.S. respondió el correo enviado anteriormente adjuntando factura de venta con número del serial del celular del accionante.

CONSIDERACIONES

Competencia.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el Decreto 1382 de 2000, este Despacho resulta competente para conocer de la acción de tutela en referencia, por ocurrir en esta ciudad los hechos que motivan su presentación, lugar donde el Juzgado ejerce su jurisdicción constitucional.

El Derecho de petición.

Se encuentra previsto este derecho en el artículo 23 de la Constitución Nacional y comporta el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO

PROCESO : ACCION DE TUTELA ACCIONANTE : YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO

ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA: 21/04/2023 – FALLO CONCEDE PETICION

autoridades públicas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

De la amplia jurisprudencia sentada por la Corte Constitucional sobre el alcance interpretativo del núcleo esencial del derecho de petición se puede resaltar lo siguiente:

- "-La protección del derecho de petición puede ser reclamada por vía de tutela para lo cual es necesaria la existencia de actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del reconocimiento fundamental o no resuelvan oportunamente la solicitado. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)".
- "- No se entiende conculcado dicho reconocimiento cuando la autoridad responde al peticionario aunque la respuesta sea negativa. (Corte Constitucional Sentencia T-012 del 25 de mayo de 1.992)".
- "El legislador al regular el derecho de petición no puede afectar su núcleo esencial, el cual ni siguiera queda satisfecho con la existencia del silencio administrativo negativo. (Corte Constitucional. Sentencia T-426 del 24 de junio de 1.992 y T-481 de 1.992)".
- "- El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de éste último. (Corte Constitucional. Sentencia T.464 del 16 de julio de 1.992.)".
- "La contestación del funcionario debe ser adecuada, efectiva y oportuna, pues las evasivas o simplemente formales, aún producidas en tiempo, no satisfacen dicho reconocimiento fundamental. La respuesta del derecho de petición para que sea oportuna tiene que comprender el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario. (Corte Constitucional. Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1.994; T-296 del 17 de 1.997; y T-304 del 20 de junio de 1.997)".
- "- La obligación de pronta resolución se extiende hasta enterar al peticionario de lo resuelto. (Corte Constitucional. Sentencia T-304 del 20 de junio de 1.997)".
- "-Aún cuando el ejercicio del derecho fundamental de petición frente a los particulares no se encuentra regulado por el legislador, la acción de tutela procede respecto de aquellos que actúan como autoridad pública, prestan un servicio público, o mantienen o mantuvieron una relación laboral con el peticionario siempre y cuando su solicitud se circunscriba o tenga que ver con ella. (Corte Constitucional. Sentencia T-507 del 5 de noviembre de 1.993 y T-374 del 22 de julio de 1.998)".

CASO CONCRETO Y PROBLEMA JURIDICO A RESOLVER

De lo expresado en el escrito de tutela y la respuesta emitida por la entidad accionada se presente el problema jurídico a resolver en los siguientes términos:

¿Vulnera la accionada GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., los derechos fundamentales invocados por la accionante, al omitir dar respuesta frente a la petición realizada por la accionante el 24/02/2023 o, si por el contrario, logra demostrarse que fue ofrecida respuesta de fondo configurándose así una carencia de objeto por hecho superado?

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO : ACCION DE TUTELA ACCIONANTE : YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO

ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA: 21/04/2023 – FALLO CONCEDE PETICION

TESIS DEL JUZGADO

Se resolverá concediendo el amparo del derecho fundamental de petición toda vez que se advierte que no se brinda una respuesta completa y/o congruente con lo peticionado.

ARGUMENTACIÓN

La accionada GASES DEL CARIBE S.A., a través de apoderado judicial, rindió informe el 13 de abril de 2023 con respecto a los hechos y pretensiones esbozados por el accionante, indicando que, mediante comunicación No. 23-240-113054 del 15 de marzo del 2023 resolvió la petición presentada radicado bajo el No. PD 23-000019 del 24 febrero del 2023. Señala que, de acuerdo al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo realizó la notificación personal enviando citación al inmueble ubicado en la calle 14 # 17a-33 de Ponedera, la cual se envió a través de la empresa de mensajería Lecta Correos Ltda., siendo recibida el 17 de marzo de 2023.

En virtud de lo anterior, la peticionaria se notificó personalmente el 23 de marzo del 2023 en las oficinas de Gases del Caribe S.A. E.S.P., es por esto que la accionada sostiene que no existe vulneración del derecho fundamental alegado, pues ofreció respuesta señalando que no es la encargada de distribuir productos sino de otorga créditos para la adquisición de productos, por lo que cualquier queja y/o inconformidad sobre el artículo adquirido debía presentarse directamente al proveedor o almacén donde se realizó la compra.

En ese sentido, sostiene que, esa situación fue puesta en conocimiento del proveedor ENKANTA S.A.S., entidad que respondió el correo adjuntando factura de venta con número de serial del celular del accionante.

Ahora bien, tenemos que la petición de la accionante fue presentada el 24 de febrero del 2023, solicitándose: i) informar la razón por qué el celular adquirido aparece reportado; ii) informar dirección de contacto, número de teléfono y correo electrónico de la empresa ENKANTA.

Revisada la respuesta ofrecida por la accionada mediante rad. No. 23-240-113054 del 15 de marzo del 2023, copia que fue anexada como prueba en este asunto, se observa que la respuesta fue incompleta, toda vez que, se advierte que lo requerido frente a los datos de contacto de la empresa ENKANTA no fue contestado a la actora.

La accionada señala que, dicha situación fue puesta en conocimiento del proveedor al que se realizó la compra, es decir, a ENKANTA, no obstante, pese a conocer los datos de contacto de dicha entidad, no se dio respuesta sobre el punto a la señora YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO, lo cual fue requerido en la petición, así mismo, el traslado de la petición tampoco fue puesto en conocimiento de la actora:

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO : ACCION DE TUTELA ACCIONANTE : YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO

ACCIONADO : GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA : 21/04/2023 – FALLO CONCEDE PETICION

El mié, 15 mar 2023 a las 12:03, Contratista Escritos GSS (<gases.caribe@covisian.com>)

Buenos dias

Cordial saludo

Se solicita el apoyo con el caso del contrato 48232645, debido que el usuario nos manifiesta que el celular comprado con el crédito brilla el 14/10/2020, registra como reportado y a causa de esto policías le han generado comparendo.

Ouedamos atentos a sus comentarios

Nombre Asesor Back Office – GSSXXX Grupo GSS – Covisian Group Calle 778 – Covisian Group Calle 778 No. 59 – 61 Piso 6 Centro Empresarial Las Américas II

De: Johanna Santander < iohanna.santander@meenkanta.com>

miércoles, 15 de marzo de 2023 12:29 p. m. Contratista Escritos GSS Enviado el:

Para:

DIANA RODRIGUEZ MARTINEZ; Ana Karina de Biassi CC: Re: INCONFORMIDAD CON PRODUCTO CONTRATO 48232645

Datos adjuntos: Factura2.pdf

Cordial Saludo

Adjunto fra de venta con N. de serial de celular donde él puede probar que el celular lo compro de manera legal;

JOHANNA SANTANDER ROJAS Coordinadora Administrativa y Comercial

Enkanta S.A.S.

De otro lado, si se consideraba que la entidad competente para dar respuesta a la petición lo era ENKANTA S.A.S., lo cierto es que de la entidad GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., tampoco allega prueba del traslado de la petición, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 del 2015, y mucho menos respuesta brindada por parte de ENKANTA S.A.S., en caso que hubiera sido trasladada la petición para su competencia.

Cabe señalar que el accionante manifiesta que ha tratado de contactarse con el proveedor a la dirección que aparece en la página web, carrera 38 No. 41-88 de Barranquilla, y tampoco responden los números de teléfonos que aparecen en la página de internet.

Al analizar la mencionada dirección, observa el Despacho que corresponde a la que se indica en la factura allegada con la acción de tutela, por lo que se estima debe la accionada dar respuesta de fondo frente al interrogante planteado por la peticionaria.

Si bien es cierto el elevar una petición no conlleva que su respuesta deba ser afirmativa o accediendo a lo peticionado, no lo es menos que sí debe ser de fondo y absolver todos los interrogantes planteados por el peticionario y entes caso la respuesta fue incompleta.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, el juzgado procederá al amparo del derecho fundamental de petición y se dictará órdenes a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Por lo expuesto, el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co

PROCESO : ACCION DE TUTELA ACCIONANTE : YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO ACCIONADO: GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P. PROVIDENCIA: 21/04/2023 – FALLO CONCEDE PETICION

RESUELVE

- 1. TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por YUDIS MERCEDES GUZMAN FONTALVO dentro de la acción de tutela impetrada contra GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.
- 2. ORDENAR a GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P., a través de su representante legal, señor RAMON DARÍO DAVILA MARTÍNEZ, o quien sea el encargado de cumplir el fallo, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a dar respuesta completa, clara, precisa, de fondo y congruente a la petición presentada el 24 de febrero del 2023 y notificarla en debida forma a la accionante, conforme las razones expuesta en la parte motiva.
- 3. NOTIFIQUESE este pronunciamiento a los extremos involucrados en este trámite constitucional (Artículo 16 Decreto 2591 de 1991).
- 4. En caso de no ser impugnado el presente fallo, remítase a la honorable Corte Constitucional, para su eventual revisión. (Artículo 31, Ídem)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE DILMA ESTELA CHEDRAUI RANGEL JUEZ

Firmado Por: Dilma Chedraui Rangel Juez Municipal Juzgado Municipal Civil 007 Barranquilla - Atlantico

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: d5a930fae8def0102476ddf7405577644ab55dfba80ce57dcd1aa3c99398d724 Documento generado en 21/04/2023 02:06:25 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL: https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica

Palacio de Justicia, Calle 40 No. 44-80 Piso 7 Edificio Centro Cívico

Pbx: 3885005 ext 1065 www.ramajudicial.gov.co Correo: cmun07ba@cendoj.ramajudicial.gov.co