



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE ORALIDAD DE SOLEDAD
SOLEDAD – VEINTE (20) DE FEBRERO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024).**

ASUNTO: ACCIÓN DE TUTELA DE SEGUNDA INSTANCIA
RADICACIÓN: 2023-0959 (T02-2024-00012-01)
ACCIONANTE: SERVERCAR SAS
REPRESENTANTE LEGAL: BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ
ACCIONADO: FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA)

ASUNTO A TRATAR

Se decide la impugnación a que fuere sometido el fallo de tutela del 6 de diciembre de 2023, proferido por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD dentro de la acción de tutela instaurada por BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ en calidad de representante legal de la sociedad SERVERCAR SAS, en contra de FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA) por la presunta vulneración de su derecho fundamental de PETICIÓN

HECHOS

La accionante expresa como fundamentos del libelo incoatorio los que se exponen a continuación:

PRIMERO: En fecha veintitrés (23) de octubre de dos mil veintitrés (2023), presenté ante la entidad accionada una reclamación formal, por servicios prestados dentro de los cuales se perdió una mercancía en un envío.

SEGUNDO: Dicha petición fue enviada al correo electrónico dispuesto por la entidad demandada en debida forma, como se puede apreciar en los documentos anexos

RECLAMACION: TRK 784285961209

11 mensajes

Servicios Verticales del Caribe <servercarsas@gmail.com>
Para: cristian.cubillos@fedex.com
Cc: bairolara09@gmail.com

23 de octubre de 2023, 18:23

Buenas tardes

Hola Cristian,

De conformidad al asunto de la referencia y teniendo en cuenta la información solicitada dentro del correo de fecha 18 de octubre de 2023, en relación con la reclamación presentada (N° C-125368505, indicando que recibió envío AWB 784285961209 con piezas faltantes). Me permito enviar lo solicitado. Quedando a la espera de su prioritaria respuesta.

En caso de requerir información adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,

Servicios Verticales del Caribe S.A.S.
"SERVERCAR"
Bairo Lara Pertuz
Gerente

pero a la fecha no he recibido ningún tipo de respuesta de fondo.

TERCERO: En atención a la no contestación de fondo de la petición, **FEDEX COLOMBIA**, ha violado el derecho fundamental de Petición del suscrito, por lo que solicito se ordene dar respuesta de fondo.

PRETENSIONES

1-TUTELAR EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.

2-ORDENAR a la autoridad accionada **FEDEX COLOMBIA**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al fallo, de respuesta de fondo a mi petición, la cual fue radicada veintitrés (23) de octubre de dos mil veintitrés (2023), radicada en debida forma en la página web.

DE LA ACTUACIÓN

La acción de tutela correspondió por reparto al JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD, siendo admitida a través de auto del 22 de noviembre de 2023, ordenándose oficiar a la parte accionada a fin de que rindiera un informe sobre los hechos relacionados en la solicitud de amparo.

INFORME FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA)

YOVANESKA ESLAVA GARCIA, en calidad de secretaria de apoderada general, manifestó:

PRIMERO. ES PARCIALMENTE CIERTO, en efecto el accionante conforme obra en los anexos de la presente acción, presentó derecho de petición por novedades respecto de un envío.

SEGUNDO: NO ES CIERTO, dado que para la radicación de PQR, el canal dispuesto por la sociedad, es mediante el aplicativo: <https://www.fedex.com/lac-eclaims/newClaim> y como consta en los anexos, la petición fue remitida al correo de un funcionario en particular.

TERCERO: Respecto al presente hecho, le solicito comedidamente a sus señoría, conforme a la respuesta remitida al accionante, lo tenga como hecho superado.

FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

EL JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD, a través de fallo calendaro 6 de diciembre de 2023 resolvió declarar carencia de objeto por hecho superado al quedar acreditado que la accionada había resuelto la petición.

FUNDAMENTOS DE LA IMPUGNACIÓN

Inconforme con la decisión, el accionante impugna el fallo asegurando que el mismo debe ser revocado y manifiesta:

BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía N° 8.567.750 expedida en Soledad y domiciliado en esta ciudad, en mi calidad de representante legal de la sociedad **SERVERCAR SAS** identificada con nit. 901.362.630, por medio del presente libelo me permito IMPUGNAR el fallo de tutela fechado 11 de diciembre de 2023, lo anterior teniendo en cuenta que el despacho considero suficiente para declarar un hecho superado lo siguiente:



Por lo anterior, difiero del fallo del señor juez, ya que la honorable corte siempre ha dicho para tener por contestada una petición que:

"9. El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte 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"²⁴. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones²⁵: "(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario"²⁶.

PROBLEMA JURÍDICO

De acuerdo con la situación fáctica puesta de presente en el acápite de antecedentes consiste en determinar si es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental de PETICIÓN invocado por BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ en calidad de representante legal de la sociedad SERVERCAR SAS, presuntamente vulnerado por FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA), con ocasión a la petición mediante la cual presenta reclamación por una mercancía que no le ha sido entregada

NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

El marco constitucional está conformado por el artículo 23 y 86 de la Constitución Política, Decreto 2591 de 1991. Ley 1755 de 2015, sentencia T-206/18, T-682/17, entre otras.

CONSIDERACIONES

El constituyente del 1991, se preocupó por constitucionalizar no sólo una completa declaración de derechos, sino por crear los mecanismos idóneos para su eficaz protección.

La acción de tutela se estableció en la Constitución Política Colombiana, como un mecanismo residual, para aquellos casos de violación de Derechos Fundamentales en los cuales la persona afectada no tuviere ningún otro mecanismo para proteger su derecho, así se tiene por visto que la esencialidad de la Acción de Tutela es la de proteger estrictamente los derechos fundamentales que se vean vulnerados por la acción u omisión de cualquier persona.

Quiere decir lo anterior que la jurisdicción constitucional, tiene entre sus fines el de velar por la vigencia de los derechos fundamentales de las personas creando un instrumento que permita resolver de manera expedita las situaciones en que las personas no disponen de vías judiciales, o en las que existiendo estas, no son adecuadas para evitar la vulneración de un derecho.

El derecho fundamental de PETICIÓN, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia es la facultad con que cuentan las personas de efectuar requerimientos a la administración y/o particulares, con la garantía de obtener respuesta de los mismos, este derecho adquiere mayor importancia como medio de acceso al ejercicio de otros derechos constitucionales, así ha sido señalado por la Corte Constitucional en sentencias como la T-206 de 2018 en donde indicó: *“Este Tribunal ha considerado que la acción de tutela es el mecanismo procedente para determinar la violación del derecho de petición. En esa dirección, la sentencia T-084 de 2015 sostuvo que “la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado “que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”...*”

De lo anterior también se advierte la idoneidad de la tutela como medio para salvaguardar este derecho fundamental, ante la ausencia de algún otro mecanismo de protección. Ahora bien, la respuesta a otorgar debe ser clara, congruente y de fondo, sin embargo, ello no implica que la misma sea de carácter positivo, en sentencia T-682 de 2017 la Corte Constitucional refiriéndose a la respuesta indicó que *“...esta Corporación ha manifestado 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; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”*

El derecho de petición fue regulado por la Ley 1755 de 2015, sustituyendo el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual en su artículo 17 hace referencia a las peticiones incompletas y al desistimiento tácito: *“En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”*

CASO CONCRETO

En el presente caso, manifiesta la parte accionante que se presenta vulneración de su derecho fundamental de PETICIÓN por parte de FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA) en atención a la petición mediante la cual presenta reclamación por la pérdida de una mercancía enviada a través del servicio de la accionada.

Por su parte la accionada FEDEX COLOMBIA en su informe asegura que, en atención a lo informado por el actor, procedió a resolver la petición y notificar la misma al actor.

De conformidad con lo anterior, el A quo resolvió declarar carencia de objeto por hecho superado ya que quedó acreditado que la accionada resolvió de fondo lo pedido.

Inconforme con lo anterior, el representante legal de la parte actora impugna el fallo asegurando que aun cuando la accionada resolvió la petición la misma no fue de fondo por lo que continua vulnerando sus derecho fundamental.

De las pruebas allegadas al plenario, se tiene que la accionada en respuesta de la petición informó:

Sr.
BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ
Calle 21 No 50 – 73
Gerente: SERVERCAR SAS.
Teléfono: 301 3387474
Correo electrónico: servercarsas@gmail.com
Soledad - Atlántico

Ref. Respuesta petición 17 de octubre de 2023

Por medio de la presente nos permitimos emitir respuesta de fondo, a su petición (PQR), radicada por medio de correo electrónico el 17 de octubre de 2023., en los siguientes términos.

RESPECTO LOS HECHOS

Una vez, radicada la petición, se dio inicio una investigación con la finalidad de validar lo ocurrido, por lo que se pudo constar la pérdida de la mercancía relacionada. Por lo que, de antemano ofrecemos excusas por los inconvenientes que esto pudo haber generado.

EN CUANTO A LA PETICIÓN.

Nos permitimos manifestarle, que se encuentra en trámite la reclamación con el remitente para así proceder en los términos de la Ley 1369 de 2009 con el proceso indemnizatorio por la pérdida de la mercancía. Finalmente, reiteramos nuestras excusas por los inconvenientes generados. De esta manera, damos respuesta a su reclamación.

RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN FEDERAL EXPRESS CORPORATION

CORREO CENTRAL correo <info@jaabogados.com>
Para: servercasas@gmail.com
CC: yovaeslava@gmail.com
CCO: mabel@jaabogados.com

27 de noviembre de 2023, 12:20 p.m.

Bogotá, 27 de octubre de 2023

Ahora bien, teniendo en cuenta la respuesta emitida, considera el despacho que la misma resuelve lo pedido ya que reconoce que la mercancía se encuentra perdida ya demás que la reclamación se encuentra en trámite, situación en la que no puede intervenir el Juez de tutela por cuanto dicho trámite debe adelantarse de conformidad a lo establecido en la Ley 1369 de 2009.

Al respecto la Sentencia T 206/2018 dispuso:

"El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". En esa dirección, este Tribunal ha sostenido "que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva"

Por lo anterior, resulta procedente CONFIRMAR el fallo proferido por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD de fecha 6 de diciembre de 2023.

EN MÉRITO DE LO EXPUESTO, EL JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE SOLEDAD, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

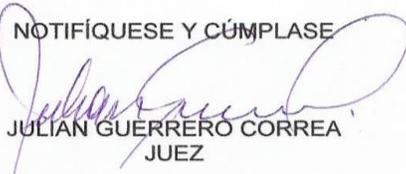
RESUELVE

PRIMERO: CONFIRMAR el fallo de primera instancia proferido el 6 de diciembre de 2023 por el JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE SOLEDAD dentro de la ACCIÓN DE TUTELA incoada por BAIRO ENRIQUE LARA PERTUZ en calidad de representante legal de SERVERCAR SAS, en contra de FEDERAL EXPRESS CORPORATION (FEDEX COLOMBIA), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR ésta providencia a las partes, así como al señor Defensor del Pueblo de la Ciudad, al a quo, por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: En su oportunidad, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, según lo dispuesto en el decreto 2591 de 1.991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIAN GUERRERO CORREA
JUEZ

NOTA: SE FIRMA EN FORMATO PDF EN RAZÓN A LOS INCONVENIENTES QUE
PRESENTA LA PAGINA DE FIRMA DIGITAL