



<b>Referencia</b>	Acción de Tutela
<b>Accionante:</b>	Luz Marina Muñoz
<b>Accionado:</b>	Homecenter Sodimac Colombia S.A.
<b>Radicación:</b>	63-001-41-05-001-2024-10001-00

**Armenia, veinticinco (25) de enero de dos mil veinticuatro  
(2024)**

### **SENTENCIA DE TUTELA**

Decide el despacho en primera instancia la acción de tutela promovida por **Luz Marina Muñoz** en contra de **Homecenter Sodimac Colombia S.A.**

#### **I. ANTECEDENTES**

**Luz Marina Muñoz** promovió la acción constitucional con el propósito que se le ampare sus derechos fundamentales, mismos que presuntamente están siendo transgredidos por la entidad accionada al no hacer efectiva la garantía por la compra de un artículo.

Como fundamento de la acción, manifestó que, el 2 de Julio del 2023 compró en el almacén Homecenter Sodimac Colombia S.A un sofá, cuya referencia es: silla reclinable Ohio 3 puestos negra, incluida la entrega por valor de \$2.714.000, cupón de pago 4000777036 y factura: 66010100239640.

Aseveró que, pasados cinco meses el sofá comenzó a despellejarse, a romperse, y la película finísima que cubre la parte superior se empezó a levantar debido a al material.

Adujo que, fue engañada por la accionada pues le vendieron un sofá de pésima calidad además de ofrecerle garantía irreal y que a la fecha no han cumplido.

Advirtió que el 5 de diciembre del 2023, se acercó a las instalaciones de Homecenter en Armenia para presentar la respectiva reclamación, y la persona que la atendió tomó la respectiva información para ser trasladada y mandar un experto a su domicilio para evaluar los eventuales daños del producto.

Mencionó que, la persona que llegó a su domicilio a revisar el producto en cuestión, solo miro un descansabrazo que sacó de la caja donde se volvió a re-empacar el sofá, tomó una foto y se volvió a ir donde indicó que de parte de Homecenter enviarían la autorización para retirar el sofá.

Indicó que, pasados 15 días, nadie de parte del almacén enjuiciado se volvió a comunicar, ni retiraron el sofá, por lo que, junto con su esposo procedió a llevarlo por sus propios medios a Homecenter Sodimac Colombia S.A en Armenia; sin embargo le negaron la garantía en razón a la falta de humectación y cuidado por parte de los compradores.

Por su parte, **Homecenter Sodimac Colombia S.A** manifestó que, es cierto que la accionante adquirió el 02 de julio de 2023 bajo la tirilla 66019754 y el cupón 4000777036 el producto denominado VD silla reclinable Ohio 3 puestos negra SKU 361415, por valor de \$2.699.900 más \$14.900 de transporte, en cuanto a los demás hechos dijo que son valoraciones subjetivas de la accionante.

Dijo que, en cuanto a la petición elevada el 5 de diciembre de 2023 radicó la reclamación N°07324723 por parte de la aquí

accionante, por los hechos que son materia de la presente acción constitucional; de otra parte, adujo que, dentro del proceso de atención de garantía del producto, realizó la visita técnica del producto para identificar cual es la causa o falla del producto alegada por el cliente; puntualizó que, una vez recibió el requerimiento, dio contestación al mismo el 27 de diciembre de 2023 de acuerdo al dictamen generado en la visita desarrollada en el domicilio de la accionante, la cual envió al correo electrónico registrado [romero.luis.eduardo@hotmail.com](mailto:romero.luis.eduardo@hotmail.com).

**Para resolver basten las siguientes,**

## **II. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **1. Aspectos generales de la acción de tutela**

Al tenor del **artículo 86 de la C.P**, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial de derechos fundamentales cuando quiera que éstos estén vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, o privada en los casos previstos en la ley; además y de conformidad con lo previsto en los artículos 1, 5, 6, 8, 10 y 42 del Decreto 2591 de 1991, para efectos de determinar la procedencia de la acción de tutela debe acreditarse los requisitos de legitimación en la causa (activa y pasiva); la inmediatez; y la subsidiariedad.

En lo referente a la **legitimación en la causa por activa**, el artículo 86 de la constitución política en concordancia con el artículo 10 del decreto 2591 de 1991, ésta se configura: i) a partir del ejercicio directo de la acción ii) de la representación legal, -como en el caso de los menores de edad, los incapaces absolutos, los interdictos y las personas jurídicas-, iii) a través de apoderado judicial -caso en el cual el apoderado debe

ostentar la condición de abogado titulado y al escrito de acción se debe anexar el poder especial para el caso o en su defecto el poder general respectivo-; iv) o por medio de agente oficioso. No obstante, esta última figura no procede directamente, pues es necesario que el agente oficioso afirme que actúa como tal y además demuestre que el agenciado no se encuentra posibilitado para promover su propia defensa. **(CC T-054 de 2014).**

Respecto de la **legitimación por pasiva**, de la lectura de los artículos 5, 13 y 42 del decreto 2591 se establece que la acción de tutela se puede promover contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, y de los particulares, en este último caso siempre que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

En lo que comporta a la **inmediatez**, la finalidad de la acción de tutela es garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales vulnerados o amenazados; en ese orden si bien la acción de tutela se puede formularse en cualquier tiempo, su interposición debe darse en un tiempo razonable, oportuno y justo. Sin embargo, la Corte Constitucional ha indicado que el requisito no es exigible de forma estricta cuando se demuestra que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó por primera vez sea muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos continúa y es actual. **(CC T-194 de 2021)**

Finalmente y en lo que atañe a la **subsidiariedad** el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela tiene un carácter subsidiario, por lo que solo procede cuando quiera

que el afectado no tenga otro medio de defensa judicial; también cuando existiendo el mecanismo i) se ejerza la acción como un mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, o ii) éste resulte ineficaz, caso en el que la tutela se convierte en un mecanismo de protección definitivo **(CC T-177 de 2013)**.

De acuerdo con lo antes expuesto, el estudio sobre la existencia de otro mecanismo de defensa judicial por parte del juez constitucional debe darse en relación a las circunstancias fácticas y jurídicas del caso concreto, en cuanto las mismas le permitirán determinar cuál es la pretensión del accionante la cual deberá estar dirigida hacia la protección de los derechos fundamentales, y determinar si el otro mecanismo de defensa judicial tiene la posibilidad de brindar el mismo marco de protección que puede alcanzar la acción de tutela. **(CC T-692 de 2016)**

De otra parte, la valoración del perjuicio irremediable implica la concurrencia de varios elementos esenciales a saber, i) que sea cierto, es decir que existan fundamentos empíricos acerca de su probable ocurrencia, ii) debe ser inminente, esto es que esté próximo a suceder, y iii) que su prevención o mitigación sea urgente para evitar la consumación de un daño. **(CC-T 554 de 2019)**

El carácter subsidiario de la tutela impone la obligación de acudir, de manera principal, a los medios ordinarios de defensa consagrados en el ordenamiento jurídico. No se trata de una herramienta judicial que pueda desplazar los mecanismos judiciales ordinarios, siempre que sean idóneos y eficaces para la garantía de los derechos de las personas. La primera característica impone considerar la entidad del mecanismo judicial para remediar la situación jurídica infringida y, la

segunda, su capacidad para dar resultados o respuestas al fin para el cual fue concebido el mecanismo, en todo caso, dependiendo de las condiciones particulares de la parte actora. Lo anterior, se insiste, sin perjuicio de su uso como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, y, excepcionalmente, como lo ha admitido la Corporación, como mecanismo principal. **(CC.T-450 de 2017)**

Respecto del requisito de subsidiariedad del caso concreto, la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamentales, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda de los mismos, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias. **(CC.T-903 de 2014)**

## **2. Caso Concreto**

A partir de todo lo anteriormente expuesto, encuentra el despacho que, **Luz Marina Muñoz** se encuentra legitimada por activa para invocar la protección de sus derechos

fundamentales a las luces del inciso 2 del artículo 10 del decreto 2591 de 1991 y **Homecenter Sodimac Colombia S.A.**, por pasiva, pues a pesar que es una institución privada, la accionante se encuentra en un estado de indefensión frente a ella, lo que torna procedente la acción constitucional, al margen que la sociedad es la encargada de atender los requerimientos elevados por la consumidora, al margen que es la sociedad que desplegó el presunto hecho vulnerador.

Frente al requisito de inmediatez, se tiene se encuentra satisfecho en la medida en que la reclamación de garantía que hizo la actora fue el 5 de diciembre de 2023 frente al producto objeto del conflicto.

De otra parte, frente al requisito de subsidiariedad, se tiene que, las pretensiones fácticas de la actora recaen en que *«(...) desde ahora, la respuesta absoluta es NO para reemplazo del producto, como tampoco se aceptarán créditos o bonos para compra en este almacén, puesto que está demostrado que los productos basura que este almacén ofrece no son de nuestro interés o altamente riesgosos. **Se requerirá, por ende, la devolución total en efectivo.** (...)»*

Estas pretensiones, en sede de tutela, son improcedentes, prima facie, dado que son derechos de raigambre económico, al margen que el actor no agotó los medios ordinarios de defensa judiciales previstos por el legislador; en este caso luego de haber recibido la respuesta del 27 de diciembre de 2023, en la que la accionada manifestaba que no iba a aplicar la garantía, pudo acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y en los términos del artículo 6 de la ley 1340 de 2009, y la ley 1480 de 2011 instaurar una queja o demanda en defensa de sus derechos como consumidor; sin embargo ninguno de estos

caminos eligió y en su lugar optó por este medio que se evalué su caso y si es así se le devuelva el dinero invertido en el mueble defectuoso.

Además, el despacho resalta que **Luz Marina Muñoz** no aportó medios de pruebas suficientes que permitan concluir que se encuentra en un supuesto de perjuicio irremediable o ante alguna situación que amerite la intervención excepcional del juez de tutela, puesto que, la demandante solamente alega que se siente atropellada por el «engaño» de la accionada en cuanto a la venta de sus productos.

En consecuencia, no se acredita la existencia de un perjuicio irremediable o una condición de vulnerabilidad en el accionante que permita flexibilizar el requisito de subsidiariedad de la acción de tutela, ante la existencia de un medio judicial principal, idóneo y eficaz. Insiste este estrado judicial que la acción de tutela no se puede ejercer para omitir los mecanismos judiciales dispuestos por el legislador para la resolución de los conflictos jurídicos, pues daría lugar a que la jurisdicción constitucional sustituyere casi siempre a la jurisdicción ordinaria.

De otra parte, en cuanto a la protección del derecho fundamental de petición, el juzgado no encuentra vulneración alguna, pues la accionante alega que, el 5 de diciembre de 2023 de manera verbal interpuso una solicitud, sin embargo, en el escrito de contestación de la parte enjuiciada, se alegó que dicho pedimento fue resuelto a través de correo electrónico el 27 de diciembre de 2023 y aportó copia de la respuesta, misma que también adjunto la accionante.

Por lo antes expuesto, se declarará improcedente la acción de amparo deprecada, dado que, existen otros medios de defensa judiciales para la protección del derecho amenazado o desconocido.

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Laboral Municipal de Pequeñas Causas de Armenia Quindío**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NEGAR** el amparo constitucional del derecho fundamental de petición, solicitado por **Luz Marina Muñoz** en contra de **Homecenter Sodimac Colombia S.A.**, conforme a lo dispuesto en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** a los interesados en la forma prevista en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no fuere impugnada

**Notifíquese y cúmplase,**

**MANUEL ALEJANDRO BASTIDAS PATIÑO**  
**JUEZ**



Puede escanear este código QR para acceder al Micrositio del Juzgado o dirigirse al siguiente enlace <https://t.ly/P-59>