PÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTIUNO CIVIL MUNICIPAL
Bogotá D.C., Agosto Dieciocho (18) de Dos Mil Veinte (2020)

ACCIÓN DE TUTELA No 11 001 40 03 021 2020 00435 00
ACCIONANTE: MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA
ACCIONADO: FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

Resuelve el Despacho la presente Acción Constitucional instaurada por **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA** contra **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el artículo 86° de la Constitución Política de Colombia y los Decretos Reglamentarios 2591 de 1991 y 306 de 1992.

ANTECEDENTES

1.- HECHOS

La accionante (**MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**) interpuso acción de tutela, con el fin de que le fuera protegido su Derecho Fundamental "de petición" (consagrado en el artículo 23° de la Constitución Nacional), el cual considera vulnerado por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Como sustento de su inconformidad, relata que el 24 de mayo de 2020 radicó por correo electrónico un derecho de petición ante **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, con el fin que se le suministrara: *"1. **COPIA AUTENTICA** de la grabación de la llamada grabada y monitoreada por ustedes el día 20 de abril de 2020 entre la suscrita y ustedes, cerca del medio día con radicado No. 1-82398212842; 2. **COPIA AUTENTICA** de la grabación de la llamada grabada y monitoreada por ustedes el día 29 de abril de 2020 entre la suscrita y ustedes, cerca del medio día con radicado No. 1-81954003026 y 3. **CERTIFICACION** emitida por el representante legal o persona encargada para ello, en la que se indique una relación clara de la relación surgida entre ustedes y la suscrita el día 29 de marzo de 2020.".*

En su relato la Accionante manifiesta que la petición elevada ante **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, la requiere con el fin de resolver asuntos de "carácter legal", de ahí que necesita que se le expidan copias con la anotación de ser documentos auténticos, o fiel copia de su original.

En vista de no ser respondida esta petición por parte de **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, la Accionante, considera vulnerado su derecho fundamental constitucional consagrado en el artículo 23° de la Constitución Nacional.

2.- PRETENSIONES

Solicita la tutelante **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**, que ante la vulneración del derecho fundamental "de petición", se le ordene a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** representada por su Gerente General **RODRIGO FAJARDO**

ZILLERUELO o por la Representante para Asuntos Legales y Judiciales **MARTHA CRISTINA RUIZ LEÓN,** proporcionarle respuesta a lo pedido por ella.

3.- PRUEBAS

La accionante anexó como prueba de especial trascendencia, copia del "derecho de petición" fechado el 24 de mayo de 2020 enviado por correo electrónico a la dirección de la empresa accionada (servicioalcliente@falabella.com.co) y los documentos que acreditan el recibo del derecho de petición anunciado.

Se tendrá como prueba, la anteriormente relacionada y todas las documentales allegadas al expediente por la entidad Accionada.

4.- TRÁMITE PROCESAL

Mediante auto del cuatro (4) de agosto del año en curso, se admitió para su trámite la presente acción constitucional y se ordenó notificar a la entidad accionada, solicitándole a ella **(FALABELLA DE COLOMBIA S.A.)** que dentro del término de un (1) día se pronunciara sobre los hechos y peticiones de que trata el escrito de tutela.

5.- PRONUNCIAMIENTO DE LA ACCIONADA

La accionada guardó silencio al requerimiento efectuado por el Juzgado, a pesar de encontrarse debidamente notificada de la acción instaurada por **GUARNIZO GARCÍA.**

CONSIDERACIONES:

A) COMPETENCIA DEL DESPACHO

Al tenor del inciso tercero (3°) del artículo 1° del Decreto 1382 del 2002 que se lee: "……A los jueces municipales les serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad pública del orden distrital o municipal y contra particulares.". y de las demás facultades constitucionales y legales, este Despacho tiene plena competencia para conocer y fallar la presente acción constitucional, siempre con arreglo con lo ordenado en el artículo 86° de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991.

B) PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER-PARÁMETROS DE SOLUCIÓN

El problema jurídico planteado en esta acción, es el que surge de las pretensiones de la Accionante (**MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**), como es la de determinar si la Accionada (**FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**), a través de su representante legal, violó o vulneró el derecho fundamental consagrado en el artículo 23° de la Constitución Nacional, bien sea por no responder a lo pedido

por la citada Accionante, o por responder, si es que lo hizo en forma poco clara, ambigua, no precisa, ni congruente con lo solicitado por **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**.

C) NATURALEZA JURÍDICA DE LA TUTELA. PROCEDENCIA. SUBSIDIARIDAD. MECANISMO TRANSITORIO. PERJUICIO IRREMEDIABLE.

Sabido es que el Constituyente de 1991 en el artículo 86 consagró como un mecanismo eficaz para lograr la protección efectiva de los derechos fundamentales cuando quiera que estos hayan sido vulnerados por las autoridades públicas o por los particulares, un trámite especial, como lo es la Acción de Tutela, siendo su naturaleza de tipo restrictivo, procediendo ante la ausencia de otros medios de tipo judicial, para defenderse.

Esta acción está disponible para que toda persona pueda acudir ante un Juez, con el fin de que se le proteja un derecho ante una acción u omisión de una autoridad, que vulnere o amenace un derecho fundamental individual y ante la carencia de otro mecanismo judicial para la protección de los derechos de que se trate.

Así las cosas, a la acción de tutela la inspira un carácter eminentemente residual o subsidiario, es decir, esta acción constitucional ha de representar “la última ratio” para la persona que busca la protección de sus derechos fundamentales por esta vía. En resumen, el amparo que provee la acción de tutela, por regla general, solo resultará procedente cuando no se encuentre en el ordenamiento otro mecanismo idóneo para la defensa de los derechos “iusfundamentales” en juego.

Sin embargo, aunque existan eventos en que se cuente con otros mecanismos judiciales para lograr la protección de un derecho fundamental, en ocasiones otros resultan no ser idóneos para tal fin. Es en dichos eventos en los cuales la jurisprudencia constitucional ha avalado el uso de la acción de tutela siempre que se logre demostrar por parte de la Accionante, que existe la posibilidad de afectar un perjuicio irreparable.

Dicho de otra forma, siempre que se encuentre probado una circunstancia fáctica que amerite la protección de los derechos fundamentales so pena de sufrirse un perjuicio de carácter irremediable, deberá el Juez constitucional acceder al amparo solicitado por vía de tutela, no obstante que exista otros mecanismos judiciales.

Dada la necesidad de establecer si se está o no, ante un perjuicio de dicho carácter para que la tutela sea procedente, como mecanismo transitorio, aunque existan otras vías judiciales, la Corte Constitucional en sentencia T-1316 del 2001 (Magistrado Ponente: Dr. Rodrigo Uprimny Yepes) precisó el concepto de “perjuicio irremediable” en los siguientes términos: “……..En primer lugar, el perjuicio debe ser inminente o próximo a suceder.

Este exige un considerable grado de certeza y suficientes elementos fácticos que así lo demuestre, tomando en cuenta, además la causa del daño. En segundo lugar, el perjuicio debe ser grave, es decir, que suponga un detrimento sobre un bien altamente significativo para la persona (moral o material), pero que sea susceptible de una determinación jurídica. En tercer lugar, deben requerirse medidas urgentes para superar el daño, entendidas éstas desde una doble perspectiva: como una respuesta adecuada frente a la inminencia del perjuicio, y como respuesta que armonice con las particularidades del caso. Por último, las medidas de protección deben ser impostergables, esto es, que respondan a

criterios de oportunidad y eficiencia a fin de evitar la consumación de un daño antijurídico irreparable……”.

Así, en resumen, la acción de tutela por regla general procede ante la ausencia de otros mecanismos judiciales efectivos para proteger o garantizar los derechos fundamentales en cuestión. Únicamente cuando se logre demostrar por parte del Actor la existencia de una circunstancia o escenario que se encaje dentro de los parámetros jurisprudenciales para ser considerada como un perjuicio irremediable, procederá el estudio de la tutela, como mecanismo transitorio aún cuando exista otros mecanismos judiciales.

D.) DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS COMO VIOLADOS.

Invoca la tutelante, la protección del Derecho Fundamental “de petición”, establecido en el artículo 23° de la Constitución Política de 1991, que dice:

> ***ARTICULO 23°:*** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

E.) PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL APLICABLE AL CASO

1.) Respecto al derecho fundamental “de petición”, la Corte Constitucional, mediante Sentencia **T- 487 de 2017**, con ponencia del magistrado Dr. Alberto Rojas Ríos, determinó lo siguiente:

> *“El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.*
>
> *Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su contenido esencial comprende los siguientes elementos:*
>
> *“a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo.”.*

2.) Según la jurisprudencia, se vulnera el derecho de petición cuando la respuesta que se emita no cumpla con los siguientes requisitos: *"La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición".*

3.) En lo referente a la respuesta del "derecho de petición", que no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del solicitante, aunque debe ser siempre una respuesta oportuna, clara, precisa y congruente con lo solicitado y puesta en conocimiento del peticionario, ha dicho la Corte Suprema de Justicia, en sede de Tutela **STC-91572016 del 06 de julio de 2016**, expediente 23001221400020150036302, lo siguiente:

> *"… En efecto, la Sala recordó que el hecho que la respuesta no colme el interés del peticionario, no afecta la prerrogativa constitucional pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una contestación que acoja los pedimentos formulados.*
>
> *Enfatizó que si la respuesta no cumple con las peticiones del presunto agraviado, es asunto extraño a esta acción, toda vez que el pronunciamiento hecho por el ente accionado, da su claridad y alcance, satisface el derecho de petición que se aduce transgredido; otra cosa es que "puede iniciar los procesos judiciales concernientes para controvertir el contenido de la respuesta suministrado por el organismo censurado, como es, acudir ante la jurisdicción contencioso administrativo."*

4.) En lo tocante **al "derecho de petición" frente a particulares**, la Corte Constitucional ha sido muy clara al respecto, y es así como en la **Sentencia T-317 de 2019**, siendo Magistrada Ponente la Dra. Diana Fajardo Rivera: ha determinado con transparencia el tema, así:

> *"……..El artículo 23 de la Constitución Nacional dispone también que el legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2°, 20°, 23° y 86° de la Constitución.*
>
> *No obstante, con la expedición de la ley estatutaria 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32° y 33° que, en gran medida, recogieron las reglas creadas por la Corte en su jurisprudencia.*
>
> *Así pues, la ley 1755 de 2015* ***establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el capítulo I de la citada norma*** *que, entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14° de la misma. (Valga aquí transcribir en lo pertinente, lo que dice el artículo 14° del CPACA, sustituido por el artículo 1°*

de la ley 1755 de 2015: ***“…….Salvo norma legal o especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción…….”***.(El subrayado y la negrilla fuera del texto)

5.) Respecto de la interpretación y alcance del artículo 20° del Decreto 2591 de 1991 que establece **la presunción de veracidad** de los hechos presentados en la solicitud de amparo, **ante la negligencia u omisión de las entidades accionadas de presentar los informes** requeridos por el juez de tutela, en los plazos otorgados por el mismo, ha dicho la Corte a través de sentencia **T-250 de 2015,** siendo Ponente la Magistrada Gloria Stella Ortiz Delgado:

“La presunción de veracidad consagrada en esta norma (Art. 20 del Decreto ley 2591/91) encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, y en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas. Hecha la anterior precisión, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales (Artículos 2°, 6°, 121° e inciso segundo del artículo 123° de la Constitución Nacional).

6.) La Corte Constitucional se ha pronunciado en varias ocasiones respecto de la presunción de veracidad (serán ciertos los hechos expuestos en la acción de tutela, si el accionado no atiende el requerimiento o no se pronuncia sobre la acción interpuesta) de la que se reconoce en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, y así lo ha expresado en sentencia **T-260 de 2019,** siendo Ponente el Magistrado Dr. Antonio José Lizarazo Ocampo., cuando determina:

“En el artículo 20 del Decreto Ley 2591 de 1991, “*por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*”, se consagra la presunción de veracidad, según la cual se presumen como “*ciertos los hechos*” cuando el juez requiera informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y estos no se han rendido. Así entonces el sujeto pasivo de la demanda tiene la obligación de rendir los informes requeridos por el juez de instancia, en caso contrario, cuando no se atienda la orden o, incluso, cuando la respuesta es extemporánea, se tienen por ciertos los hechos y se resolverá de plano.

La Corte Constitucional ha señalado que la presunción de veracidad de los hechos constituye un instrumento que tiene dos fines principales, el primero, sancionar el desinterés o la negligencia de las entidades demandadas ante la presentación de una acción de tutela en la que se alega la vulneración de los derechos fundamentales de una persona; y, el segundo, obtener la eficacia de los derechos fundamentales comprometidos, en observancia de los principios de inmediatez, celeridad y buena fe, es decir, “*encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales*”.

En consideración a lo anterior, esta Corporación ha determinado que la presunción de veracidad puede aplicarse en dos escenarios: “*(i) Cuando la autoridad o particular accionado omite completamente dar respuesta a la solicitud elevada por el juez constitucional; (ii) cuando la autoridad o particular da respuesta a la solicitud, pero esta se hace meramente formal, pues en el fondo no responde al interrogante planteado por el funcionario judicial*”. La omisión que puede presentarse puede ser total o parcial, por ejemplo, ante la presentación de un

informe en el que se dejan de responder y pronunciarse frente a los informes solicitados por el juez.

Así, por ejemplo, la Corte Constitucional ha determinado que el principio de veracidad aplica cuando el juez ordena al demandado pronunciarse sobre los hechos de la acción y, sin embargo, este guarda silencio: "*En esa medida y dado que no existe otra prueba que logre desvirtuar lo afirmado por la actora en la acción de tutela, en este caso para garantizar sus derechos fundamentales y los de su hija menor edad, opera la presunción de veracidad contemplada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según la cual, a la luz de los principios de celeridad, inmediatez y buena fe que rigen la actuación judicial, ha de entenderse que si la entidad requerida por el juez no contesta la solicitud de pronunciarse sobre lo expuesto en la demanda, se presumen ciertos los hechos……..*".

F) EL CASO CONCRETO A RESOLVER -DECISIÓN

Advierte este Despacho, que se accederá a la protección del derecho fundamental que solicita la Accionante **GUARNIZO GARCÍA**, ante la vulneración de éste, por la Accionada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Tal decisión se profiere teniendo de presente el Despacho, que se encuentra plenamente comprobado que la entidad Accionada (**FALABELLA DE COLOMBIA S.A.),** recibió el escrito contentivo del **"derecho de petición"** el 24 de mayo de 2020 enviado por correo electrónico a la dirección de la empresa accionada (servicioalcliente@falabella.com.co).

Tal petición no fue respondida en momento alguno por **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** por lo que se hizo necesario y ante la vulneración al derecho fundamental "de petición" de **MARIA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**, acudir al mecanismo protector de los derechos consagrados en la Constitución Nacional, como lo es la acción de tutela.

Pero demostrativo de la negligencia y la incuria de la Accionada, fue el de no responder al requerimiento de informe que este Despacho le pidió (y para que se ejerciera la contradicción y el derecho de defensa) ante la acción constitucional impetrada por **GUARNIZO GARCÍA.**

Plena aplicación hace el Juzgado, de lo ordenado en el artículo 20° del Decreto Ley 2591 de 1991, cuando dispone como presunción de veracidad (serán ciertos los hechos expuestos por la Accionante en su escrito tutelar), de los hechos de la tutela, cuando el accionado no responde absolutamente nada frente al requerimiento del Juzgado, a pesar de existir constancias de haber recibido la petición de informes y respuesta que le solicitaba el Despacho.

La Accionada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** en esta acción constitucional, revela solamente una total falta de diligencia, seriedad y atención ante órdenes judiciales y ante peticiones de los particulares que han utilizado sus servicios.

Se concluye la violación del derecho fundamental constitucional previsto en el artículo 23° de la Constitucional Nacional, por parte de la entidad Accionada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** y en contra de la Accionante **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA.**

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIUNO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D. C.,** administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER la protección al derecho fundamental "de petición" solicitado por la Accionante **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA** frente a **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** por los argumentos, razones y motivos expuestos en la parte considerativa de este fallo.

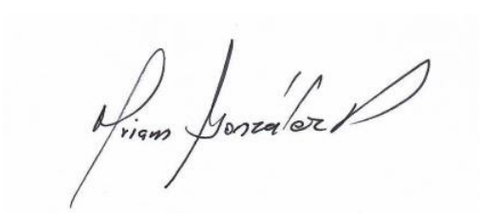
SEGUNDO: ORDENAR en consecuencia a la Accionada, **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.,** a través de su Gerente General **RODRIGO FAJARDO ZILLERUELO** o por la Representante para Asuntos Legales y Judiciales **MARTHA CRISTINA RUIZ LEÓN**, que en el término de 48 horas a partir de la notificación de la presente providencia, brinde respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente, a lo solicitado por la Accionante **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA**, incluyendo la entrega de documentos y certificaciones pedidas en la carta por ella enviada el 24 de mayo de 2020 vía correo electrónico ((servicioalcliente@falabella.com.co). La respuesta a la petición contenida en la comunicación antes señalada deberá ser enviada por correo certificado a la dirección o al correo electrónico suministrado por la Accionante.

TERCERO: La Accionada (**FALABELLA DE COLOMBIA S.A.)**, deberá acreditarle a este Despacho, dentro del término de las 24 horas siguientes al vencimiento del término que se le ha otorgado para observar la orden impartida en el numeral que antecede de esta parte resolutiva, el cumplimiento de tal orden, so pena de incurrir en desacato a lo ordenado.

CUARTO: NOTIFICAR en legal forma esta decisión tanto a la Accionante **MARÍA CATALINA GUARNIZO GARCÍA** como a la accionada **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.** a los correos: oduenas@falabella.com.co y contacto@falabella.com.co, como lo disponen los artículos 3° y 5° de los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1.992 respectivamente.

QUINTO: Contra esta sentencia procede el recurso de **IMPUGNACIÓN**, dentro de los tres días hábiles siguientes a su notificación. Disponer que, en caso de no ser recurrido el presente fallo, se envíe el expediente para su eventual revisión ante la Corte Constitucional de conformidad con el artículo 33° del Decreto 2591 de 1.991.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.



MYRIAM GONZÁLEZ PARRA
JUEZ