



San Gil, Cinco (05) de Enero de Dos Mil Veintitrés (2023)

Sentencia No. 003 Radicado 2023-00073-00

Surtido el trámite establecido por el Decreto 2591 de 1991 y estando dentro del término señalado en el artículo 29 ibidem, procede el despacho a decidir en primera instancia la acción de tutela impetrada por la señora MARINA CASTILLO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'886.955, en contra de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S.

I. ANTECEDENTES

La precitada ciudadana promovió acción de tutela en nombre propio en contra de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., propendiendo por la protección de su Derecho Fundamental de Petición, con base en los siguientes,

II. HECHOS

El acontecer fáctico sobre el cual se sustenta el amparo impetrado, se contrae a lo siguiente:

Afirma la inicialista que, presentó un Derecho de Petición a la empresa accionada, teniéndose el mismo de fecha el pasado 28 de noviembre de 2022; por cuanto, adquirió una Lavadora de marca WHIRLPOOL el 11 de abril de la misma anualidad, de la cual ha pagado siete (7) cuotas por un valor de \$162.000.000,00 (sic), cada una; electrodoméstico que no ha funcionado óptimamente.

Aduce que, presentó Derecho de Petición, por el mal funcionamiento de la lavadora, solicitando devolución del dinero cancelado, sin que hasta la fecha de interposición de la presente acción constitucional se hubiese dado respuesta al mismo.

Aporta como pruebas los siguientes documentos en formato digital:

- Copia del Derecho de Petición de fecha 28 de noviembre de 2022.

III. PETICIONES

Del contenido de la demanda se concluye, que lo pretendido por la accionante es que se tutele su Derecho Fundamental de Petición, y que, en consecuencia, se ordene a la accionada que, en término perentorio, emita una respuesta completa y de fondo, conforme a lo petitionado.

IV. ACTUACIÓN PROCESAL

Luego de haber sido asignada por reparto virtual, según acta N° 5308 del 26 de diciembre de 2022, mediante auto de la misma fecha se admitió la acción de tutela y se ordenó correr traslado de la demanda a la sociedad accionada, a fin de que se hiciera pronunciamiento y ejerciera su derecho constitucional de defensa y contradicción. Igualmente se requirió a la accionante para que allegara, el derecho de petición, para verificar la fecha en que se interpuso, así como el medio empleado para ello.



V. ARGUMENTOS JURÍDICOS Y FÁCTICOS DE LA ENTIDAD ACCIONADA.

DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S.

Vía E-mail, recibido el 28 de diciembre de 2022, dio contestación al requerimiento del Despacho por intermedio de la señora LAURA MARCELA BAUTISTA GALVIZ, en su condición de Apoderada General de dicha Sociedad, manifestando que:

“PRIMERO: En efecto como manifiesta la accionante MARINA CASTILLO, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.886.955, presentó derecho de petición con el objeto de solicitar: “(...) devolución del dinero que he cancelado hasta el día de hoy por el electrodoméstico en cuestión, la suma de \$1.134.00.00 (Un Millón Ciento Treinta y Cuatro Mil Pesos), (...). SEGUNDO: Por lo tanto, DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., procedió a realizar la respectiva verificación en el sistema y corroboró que la señora MARINA CASTILLO, bajo la modalidad de crédito Institucional con DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., por medio del convenio REFERENCIA, realizó la compra de una LAVADORA WHIRLPOOL 8MWTWLA31WJG 24K, el 11 de abril de 2022 como consta en la factura de venta número DRFE6000013457. TERCERO: Así las cosas, el día 29 de noviembre de 2022 DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S. corrió traslado de dicha petición a la marca WHIRLPOOL, tal y como consta en el correo adjunto. CUARTO: Por lo cual WHIRLPOOL por medio de correo electrónico nos manifestó que: “Para Whirlpool es muy importante darles a conocer el estado de la solicitud identificada con Ticket No.1595668; es necesario tomar un diagnostico actualizado del producto, ya que anteriormente, el día 22 de noviembre, la cliente nos había informado que el producto funcionaba correctamente. Se genera esta nueva visita con fecha 02 de diciembre para que la atienda nuestro taller ANGEL MARIA ARDILA. (...)”. QUINTO: Sin embargo, WHIRLPOOL nos informó que el día 02 de diciembre de 2022 que se acercó hacer la respectiva visita para realizar revisión de la LAVADORA WHIRLPOOL 8MWTWLA31WJG 24K, no fue posible, en razón a que no fue recibido por la señora MARINA CASTILLO de una manera cordial y por consiguiente se encuentran en la búsqueda de un nuevo taller que proceda con dicha visita, a fin de poder emitir concepto. SEXTO: En ese sentido, DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., en atención a que se encuentra la espera de una respuesta por parte de la WHIRLPOOL y en consecuencia con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 del Código Contencioso administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, el cual establece: “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 la ley 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.”, notificó a la MARINA CASTILLO a la Carrera 6b No. 21 – 11, Barrio Rojas Pinilla de San Gil, Santander, autorizada por la accionante, “Prorroga a Respuesta a petición”. Para efectos de la presente contestación, se aporta la guía de envío a la accionante, así como el documento de prórroga a respuesta a petición. SEPTIMO: En consecuencia solicitamos que conforme a los argumentos anteriormente señalados se exima a la empresa DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S. de la responsabilidad frente a la vulneración de los derechos invocados en la presente acción constitucional. QUINTO: No encuentra asidero la procedencia de esta acción de tutela, pues, en el caso en concreto, mi representada aunque a la fecha no resolvió de fondo esta petición, si notificó la prórroga de la respuesta actuando en derecho y cumpliendo con lo establecido legal y reglamentariamente, razón por la cual, la presente acción no tendría argumento de violación de derechos fundamentales alguna, puesto que para el accionante, se reitera que una vez recibida la respuesta de WHIRLPOOL se procederá a responder de fondo dicha solicitud.”

Por lo anterior, finaliza su misiva solicitando que se declare la improcedencia de la acción de tutela, por cuanto la petición objeto de debate se encuentra dentro de los términos para ser contestada.

Anexó como pruebas los siguientes documentos en formato digital:

- Copia prórroga respuesta petición de fecha 27 de diciembre de 2022.
- Copia E-mail de fecha 1 de diciembre de 2022 de BPS Colombia para Karen Andrea Arias Yate funcionaria Rayco.
- Copia E-mail de fecha 29 de noviembre de 2022 de Karen Andrea Arias Yate funcionaria Rayco a Whirlpool



- Copia E-mail de fecha 29 de noviembre de 2022 de Laura Cristina Beltrán García para Ingrid Slendy Jiménez Uribe, correo interno Rayco
- Copia guía Correo 2109729149 de Servientrega, Rremiteente Rayco S.A.S., destinatario Marina Castillo, de 27 de diciembre de 2022.
- Copia poder general.

VI. CONSIDERACIONES

A. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN

De acuerdo con el art. 86 de la Constitución Nacional, el objetivo fundamental de la Acción de Tutela no es otro que la protección efectiva de los derechos constitucionales fundamentales cuando los mismos se han visto vulnerados, o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente señalados por la Ley.

La Carta Política de 1991 consagra importantes garantías constitucionales y mecanismos para hacerlas efectivas, entre los cuales se encuentra la Acción de Tutela (Art. 86) diseñada con el objeto de proteger en forma inmediata los derechos fundamentales.

Así concebida, la acción de tutela es un derecho preferencial que se concreta en una vía judicial, a través de la cual las personas naturales o jurídicas tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, en todo momento y lugar la protección inmediata de los derechos fundamentales cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por sujetos particulares en casos excepcionales.

Pero no obstante, ese carácter instrumental de justicia de tutela, no debe emplearse dada la informalidad y brevedad de los términos procesales a ella aplicables, para que los ciudadanos sometan a consideración por esta vía todo tipo de inquietudes y conflictos, cuando al tenor del Art. 6 del Decreto 2591 de 1991 la acción es de naturaleza subsidiaria, es decir, procede tan solo cuando el titular del derecho violado o amenazado no cuente con otro medio judicial de defensa, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Así se ha pronunciado la Corte:

“(...) En otros términos, la acción de tutela no ha sido consagrada para provocar la iniciación de procesos alternativos o sustitutivos de los ordinarios, o especiales, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los jueces ni para crear instancias adicionales a las existentes, ni para otorgar a los litigantes la opción de rescatar pleitos perdidos, sino que tiene el propósito claro y definido, estricto y específico, que el propio artículo 86 de la Constitución indica, que no es otro diferente al de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la carta le reconoce.” (Gaceta Constitucional, Sentencia T-001, Abril 3 de 1992, página 167).

B. COMPETENCIA

El artículo 86 de la Constitución Política dispone que a través de la acción de tutela, toda persona pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo y procederá sólo en la medida en que el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que la tutela sea utilizada como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.



Es así como la acción de tutela se encuentra reglamentada en los Decretos Legislativos 2591 de 1.991 y 306 de 1.992, así como por el Auto 124 de 2009, por lo que de acuerdo a esta reglamentación se dio trámite a la presente.

C. LEGITIMACIÓN DE LAS PARTES INTERVINIENTES

El presente libelo fue interpuesto por la señora MARINA CASTILLO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37'886.955, quien considera vulnerado su Derecho Fundamental de Petición, por parte de la accionada, y presenta la demanda en ejercicio directo de la acción de tutela a nombre propio. Así, en el caso bajo estudio, este Despacho encuentra acreditado el requisito de legitimación en la causa por activa.

De igual manera, DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., Entidad de Derecho Privado, está legitimada por pasiva en la medida en que se le atribuye la supuesta vulneración del Derecho Fundamental de Petición. Para integrar debidamente el contradictorio.

D. PROBLEMA JURÍDICO

Se centra en establecer, si DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., como directamente accionada, conculco o no el Derecho Fundamental de Petición, invocado por la accionante, al no haber dado contestación completa y de fondo a su solicitud de fecha 28 de noviembre de 2022, mediante la cual requería la devolución del dinero cancelado, por el incumplimiento de la garantía, por la compra una lavadora; y si es la acción de tutela el mecanismo idóneo para tal fin.

E. ASPECTO JURÍDICO CONSTITUCIONAL A CONSIDERAR

DERECHO DE PETICIÓN

Para abordar el problema jurídico trazado, es indispensable inicialmente traer a colación los planteamientos que sobre el Derecho Fundamental de Petición ha esbozado suficientemente la Corte Constitucional¹; veamos:

“El derecho de petición y sus elementos estructurales

14. El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos² y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho³. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su

¹ Sentencia C-007-17 M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

² En la sentencia C-951 de 2014, M. P. Martha Victoria Sánchez Méndez, se hizo especial referencia a la consagración de este derecho a través de diversos texto normativos, así: “El derecho de petición, objeto de regulación por el proyecto de Ley estatutaria bajo control, es un derecho constitucional fundamental cuyo origen se remonta al Bill of Rights aprobado en 1689, catálogo de derechos dentro del cual en el artículo 5º se incorporó el derecho de los súbditos de presentar peticiones ante el rey de Inglaterra. Las primeras constituciones en reconocer este derecho fundamental fueron la de Francia de 1791 y de manera simultánea, la Constitución de los Estados Unidos de América a través de la primera enmienda constitucional efectuada en 1791. // En Colombia, la primera expresión normativa del derecho de petición la encontramos en el artículo 56 la Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina), al consagrar: “El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”. Esta disposición fue reproducida en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales contemplados en el artículo 15 de la Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia). Finalmente, el artículo 45 de la Constitución Política de 1886 dispuso que “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.” Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.”

³ Esta Corte, en sentencia T-012 de 1992, M. P. José Gregorio Hernández Galindo, indicó que: “Se trata de uno de los derechos fundamentales cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la



estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.

Según abundante jurisprudencia de este Tribunal⁴, el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.

15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.

Según se estableció en las sentencias C-818 de 2011⁵ y C-951 de 2014⁶, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

*(i) La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general⁷, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno⁸. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela⁹.*

*(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte¹⁰, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda*

comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas (artículo 2o. Constitución Política)."

⁴ Cfr., entre muchas otras, las sentencias T-012 de 1992 M. P. José Gregorio Hernández Galindo; T-377 de 2000 M. P. Alejandro Martínez Caballero; T-1160A de 2001 M. P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-191 de 2002 M. P. Jaime Córdoba Triviño; T-173 de 2013 M. P. Jorge Iván Palacio Palacio; T-211 de 2014 M. P. Luis Guillermo Guerrero Pérez; C-951 de 2014 M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez; y T-332 de 2015 M. P. Alberto Rojas Ríos.

⁵ M. P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Por medio de la cual se declaró la inexecutable de los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", debido al incumplimiento de la reserva de Ley estatutaria.

⁶ M. P. Martha Victoria Sáchica Méndez. Por medio de la cual se revisó el proyecto de Ley estatutaria sobre derecho de petición.

⁷ Existen algunas excepciones a la regla general. Así por ejemplo en materia pensional los mismos varían. En efecto: "En materia de pensiones, esta Corporación fijó plazos distintos a la regla general de respuesta de las peticiones. Ello sucedió, porque CAJANAL tenía que responder asuntos de gran complejidad y se encontraba en una crisis institucional que le imposibilitaba dar respuesta rápida a las solicitudes pensionales. En la Sentencia SU-975 de 2003, la Corte Constitucional unificó su jurisprudencia, señalando los términos que tiene la administración para dar respuesta a los derechos de petición sobre pensiones, así: "(i) 15 días hábiles para todas las solicitudes en materia pensional –incluidas las de reajuste– en cualquiera de las siguientes hipótesis: a) que el interesado haya solicitado información sobre el trámite o los procedimientos relativos a la pensión; b) que la autoridad pública requiera para resolver sobre una petición de reconocimiento, reliquidación o reajuste un término mayor a los 15 días, situación de la cual deberá informar al interesado señalándole lo que necesita para resolver, en qué momento responderá de fondo a la petición y por qué no le es posible contestar antes; c) que se haya interpuesto un recurso contra la decisión dentro del trámite administrativo. (ii) 4 meses calendario para dar respuesta de fondo a las solicitudes en materia pensional, contados a partir de la presentación de la petición, con fundamento en la aplicación analógica del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 a los casos de peticiones elevadas a Cajanal; (iii) 6 meses para adoptar todas las medidas necesarias tendientes al reconocimiento y pago efectivo de las mesadas pensionales, ello a partir de la vigencia de la Ley 700 de 2001. Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, en cualquiera de las hipótesis señaladas, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses, respectivamente, amenazan la vulneración del derecho a la seguridad social". C-951 de 2014.

⁸ Sentencia T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería y T-101 de 2014 M.P. Jorge Igancio Pretelt Chaljub.

⁹ Ver sentencias T-481 de 1992, T-997 de 1999, T- 377 de 2000, T-1160A de 2001, T-220 de 1994, T-628 de 2002, T-669 de 2003. Sobre el momento en que una entidad entra en mora para dar una respuesta de fondo pueden consultarse las sentencias T- 467 de 1995, T-414 de 1995 y T-948 de 2003.

¹⁰ Sentencias T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil y T-814 de 2012 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “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”¹¹.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004¹² indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

(iii) La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición¹³. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.”¹⁴.

VII. CASO EN CONCRETO

Tiene su génesis en el escrito presentado por parte de la señora MARINA CASTILLO, donde manifiesta su inconformidad y asegura que radicó Derecho de Petición ante DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., teniendo el mismo como fecha en la fecha 28 de noviembre de 2022, referentes a “**Que la empresa RAYCO haga o de una contestación clara y precisa -de fondo- al derecho de petición, respecto a la devolución del dinero que solicito, por el incumplimiento de la garantía y las permanentes dilaciones y evasivas de las que han venido haciendo gala y que no vulneren mi derecho al habeas data financiero, puesto que presiento que van a hacer el reporte a las centrales de riesgo.**”

Aduce que, a la petición presentada, a la fecha de interposición de la presente acción constitucional no se ha dado respuesta alguna.

En contraposición, la pasiva en uso de su derecho constitucional de defensa y contradicción, basilarmente arguyó, sobre la contestación al Derecho de Petición, que “*En ese sentido, DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., en atención a que se encuentra la espera de una respuesta por parte de la WHIRLPOOL y en consecuencia con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 del Código Contencioso administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, el cual establece: “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 la ley 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.”, notificó a la MARINA CASTILLO a la Carrera 6b No. 21 – 11, Barrio Rojas Pinilla de San Gil, Santander, autorizada por la accionante, “Prorroga a Respuesta a petición”. Para efectos de la presente contestación, se aporta la guía de envío a la accionante, así como el documento de prorroga a respuesta a petición. SEPTIMO: En consecuencia solicitamos que conforme a los argumentos*

¹¹ Sentencia T-610 de 2008 M. P. Rodrigo Escobar Gil.

¹² Sentencia C-510 de 2004, M. P. ÁLVARO TAFUR GALVIS.

¹³ Ver las sentencias T-259 de 2004 M.P. Clara Inés Vargas Hernández y T-814 de 2005 M.P. Jaime Araujo Rentería, entre otras.

¹⁴ Sentencia T-149 de 2013 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.



anteriormente señalados se exima a la empresa DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S. de la responsabilidad frente a la vulneración de los derechos invocados en la presente acción constitucional.”.

Para abordar el tema en concreto se tiene que el Derecho de Petición se encuentra regulado en la Ley 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*), señalándose en el artículo 14 el término en que deben ser resueltas las peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. 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 la ley 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 efecto, si bien la accionante, no allegó al Despacho, el Derecho de Petición donde se observe la fecha de presentación y el medio que se utilizó para ello, de conformidad con las pruebas obrantes en el plenario, aportadas por la accionada, se constata que la inicialista elevó el mismo, el 29 de noviembre de 2022, tal como lo informa la señora Laura Cristina Beltrán García, funcionaria de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., así:

----- Mensaje reenviado -----

Asunto:	DERECHO DE PETICION MARINA CASTOLLO 2022049545
Fecha:	Tue, 29 Nov 2022 13:25:02 -0500
De:	LAURA CRISTINA BELTRAN GARCIA <gerente212@disrayco.com>
Responder a:	gerente212@disrayco.com
Organización:	rayco
Para:	INGRID SLENDY JIMENEZ URIBE (COOR SERVICIO AL CLIENTE REGIONAL ORIENT) <servicioalcliente@disrayco.com>, María Fernanda Gutiérrez Torres. <juridico@disrayco.com>

Buen día de manera cordial me permito poner en conocimiento derecho de petición radicado hoy 29 noviembre en la sucursal, cliente solicita devolución de dinero cancelado en cuotas por defecto en producto. quedo atenta

NOTICE: Whirlpool Corporation e-mail is for the designated recipient only and may contain proprietary or otherwise confidential information. If you have received this e-mail in error, please notify the sender immediately and delete the original. Any other use or disclosure of the e-mail by you is unauthorized.

ATENCIÓN! Este correo proviene de un buzón externo a la organización, valide su legitimidad antes de ejecutar alguna acción sobre el mismo.

28/12/2022, 4:48 p. m.

Fwd: Fwd: DERECHO DE PETICION MARINA CASTOLLO 2022049545

Derecho de Petición, en el que específicamente solicitaba: “Que la empresa **RAYCO** haga o de una contestación clara y precisa -de fondo- al derecho de petición, **respecto a la devolución del dinero que solicito, por el incumplimiento de la garantía y las permanentes dilaciones y evasivas de las que han venido haciendo gala** y que no vulneren mi derecho al habeas data financiero, puesto que presiento que van a hacer el reporte a las centrales de riesgo.”, promoviendo la accionante la demanda de Tutela, aduciendo que a la fecha no le ha sido resuelta a quien se dirigió, viendo menoscabado sus intereses y su Derecho Fundamental de Petición, acudiendo a éste instrumento sumario con el fin de que se le dé contestación.



Frente a los requerimientos del Despacho, la accionada indicó, que en escrito de fecha 27 de diciembre de 2022, le indico a la señora CASTILLO, que: *“Ahora bien, a la fecha nos encontramos a la espera de una respuesta por parte de la marca, por lo que una vez recibida esta información se procederá a responder de manera definitiva a más tardar el 11 de enero de 2023 o antes en caso que se logre solucionar o emitir previamente una decisión o concepto sobre su caso particular. Lo anterior en atención a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 del Código Contencioso administrativo modificado por la ley 1755 de 2015, según el cual establece: “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 la ley 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.”*; ahora bien, denota el Despacho, que si la petición fue presentada por la tutelante, el día 29 de noviembre de 2022, la accionada debía dar respuesta máximo el día 21 de diciembre del mismo año, lo cual no aconteció, por lo cual al no darse los presupuestos de la norma en cita, en cuanto a la prórroga comunicada, en el sentido, que extemporáneamente se informó de la misma, es decir sobrepasando el término establecido en la normatividad para dar respuesta a la petición presentada o informar de la prórroga; en consecuencia, acorde con el núcleo esencial que comporta el Derecho de Petición, respecto de la misiva que le fuera presentada por la libelista; de donde se pueda deducir que dicho requerimiento no fue atendido con las formalidades que demanda, absolviéndose de manera oportuna, clara, precisa y de fondo lo pedido, trasgrediendo flagrantemente los elementos que acompañan el núcleo esencial del derecho fundamental invocado, como es el derecho de petición.

En el anterior entendido debe predicarse, sin hesitación, que se avista la vulneración del Derecho de Petición por parte de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., ya que no ha emitido la contestación debida al Derecho de Petición de fecha 29 de noviembre de 2022 con el que la señora MARINA CASTILLO, solicita se le de una contestación clara, precisa, de fondo, al Derecho de Petición, respecto a la devolución del dinero que solicitó, por el incumplimiento de la garantía de un electrodoméstico que adquirió en dicho establecimiento de comercio, independiente de que haya anexado contestación donde se le indica de una prórroga al mismo, la cual, como se indicó anteriormente, fue efectuada de manera extemporánea, lo que demuestra que a la accionante se le haya brindado con oportunidad y claridad la información que solicitaba; por tanto, tal omisión constituye una imprevisión injustificada que conculca el Derecho de Petición de la accionante.

Aunado, conforme a la H. Corte Constitucional y el aspecto jurídico constitucional que se planteó como hermenéutica jurídica a desarrollar en el presente asunto¹⁵, *“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”*¹⁶ (Estilo y subraya del Despacho); *es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea*¹⁷ (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); *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*¹⁸.

En el anterior sentido, como la sociedad accionada no demostró el haber dado contestación oportuna y efectiva a la solicitud elevada por la tutelante el pasado 29 de noviembre de 2022, se itera, *2sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario*¹⁹, al no existir prueba que indique lo contrario, quebrantando así el Derecho Fundamental de Petición, por ende resulta claro que la solicitud reclamada a la fecha no ha sido resuelta oportunamente; aspecto que está previsto en la descripción normativa del citado artículo, afectando el núcleo esencial del derecho fundamental deprecado.

¹⁵ T-149 de 2013, M.P. Dr. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

¹⁶ T-1160 A de 2001, T-581 de 2003

¹⁷ T-220 de 1994

¹⁸ Corte Constitucional. Sentencia T-609 de 2003

¹⁹ T-1160 A de 2001, T-581 de 2003



Por lo que antecede, se tutelara el Derecho Fundamental de Petición de la señora MARINA CASTILLO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37886.955, y en consecuencia, se ordenara al Representante legal de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., o quien haga sus veces, que dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubiere hecho, emita una respuesta de fondo, en forma clara, concreta y congruente, respetando el núcleo esencial del Derecho de Petición, sin perjuicio que esta sea positiva o negativa al interés de la ciudadana solicitante, que resuelva materialmente la petición de fecha 29 de noviembre de 2022. Se dispondrá además lo consecuente con la notificación del fallo y su envío a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que el fallo no sea impugnado.

Adicionalmente se prevendrá a la Accionada DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., para que, hacia futuro, actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015, y dé contestación oportuna, de fondo y congruente al mecanismo del Derecho de Petición como prerrogativa fundamental de los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE SAN GIL, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por mandato de la Constitución,

RESUELVE

PRIMERO. TUTELAR el Derecho Fundamental de PETICIÓN de la señora MARINA CASTILLO, identificada con la Cédula de Ciudadanía número 37886.955, en la Acción de tutela instaurada en contra de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., en los términos y por las razones previstas en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. ORDENAR al Representante Legal de DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S., o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia, si ya no lo hubiere hecho, emita una respuesta de fondo, en forma clara, concreta y congruente, respetando el núcleo esencial del Derecho de Petición, sin perjuicio que esta sea positiva o negativa al interés de la ciudadana solicitante, que resuelva materialmente la petición de fecha 29 de noviembre de 2022, en los términos y por las razones previstas en el presente proveído.

TERCERO. PREVENIR a la accionada para que, a futuro actúe con diligencia, oportunidad y celeridad conforme lo demanda la Ley 1755 de 2015, y dé contestación oportuna, de fondo y congruente al mecanismo del Derecho de Petición como prerrogativa fundamental de los ciudadanos, con miras a procurar sus demás derechos fundamentales, los cuales deberá asegurar conforme el núcleo esencial dispuesto por la Carta Constitucional y la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional.

CUARTO. TERCERO. NOTIFÍQUESE esta providencia a todos los interesados en la forma prevista en los artículos 30 del Decreto 2591 de 1991 y 5 del Decreto 306 de 1992.

QUINTO. Contra este fallo procede la IMPUGNACIÓN presentada dentro de los tres días siguientes a su notificación.

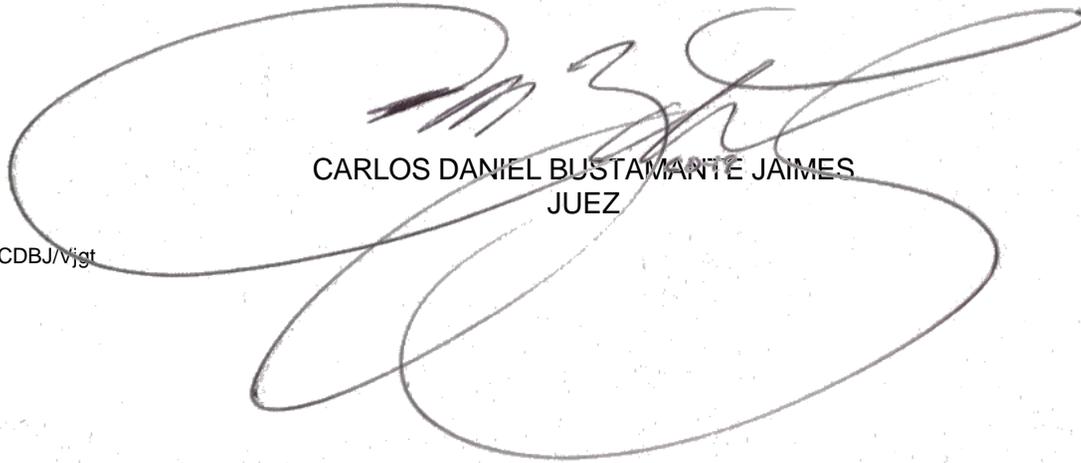
SEXTO. A costa de la parte interesada expídanse fotocopias auténticas de la presente sentencia, de así requerirlo.



SÉPTIMO. Si no fuere impugnada y en los términos dispuestos por el Consejo Superior de la Judicatura, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, como lo ordena el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

OCTAVO. EXCLUIDA DE REVISIÓN, previas las anotaciones de rigor, ARCHÍVENSE las diligencias.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CARLOS DANIEL BUSTAMANTE JAIMES
JUEZ

CDBJ/vjgt