

República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
DE BOGOTÁ - LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., once (11) de diciembre de dos mil veinte (2020)

**ACCIÓN DE TUTELA** No. 11001-41-89-033-2020-00304-00

**Accionante:** JUAN GUILLERMO SALGADO ARIAS.  
**Accionado:** FALABELLA DE COLOMBIA S.A.  
**Asunto:** Sentencia de Primera Instancia.

**ASUNTO A RESOLVER**

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por el señor JUAN CARLOS SALGADO ARIAS, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

**1. ANTECEDENTES**

**1.1. Hechos**

Mediante escrito radicado el 27 de noviembre de 2020, el accionante, instauró Acción de Tutela en contra de FALABELLA DE COLOMBIA S.A., con el fin de obtener respuesta de fondo al Derecho de Petición con fecha de radicación del 13 de julio y 9 de septiembre de 2020, a través de correo electrónico a [servicioalcliente@falabella.com.co](mailto:servicioalcliente@falabella.com.co), el que hasta el momento no ha sido resuelto, pese haber transcurrido más de 4 meses.

En tal misiva solicitó, la devolución del dinero restante por la compra realizada a través de la página de Falabella.com el 4 de mayo de 2020, dado que solo le fue reintegrado el valor de \$199.990 M/Cte el pasado 2 de julio de 2020, quedando pendiente de reintegrar el valor de \$199.990 M/Cte.

Junto con su demanda aporto:

- Factura de compra.
- Derecho de petición del 13 de julio de 2020.
- Recibido derecho de petición del 13 de julio de 2020.
- Derecho de petición del 9 de septiembre de 2020.
- Recibido derecho de petición del 9 de septiembre de 2020.

## **1.2. Argumentos del accionado.**

### **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**

Durante el término del traslado, la accionada respondió manifestando que el 4 de mayo de 2020 el accionante realizó una compra con orden No. 1379301996, de los productos Rack Porto Seguro (TV 50”) y EC-BIBLIOTECA BE6904 ENTREPANOS-HU, por un valor de \$399.980 M/Cte; las cuales están asociadas a 2 números de despacho (F12), lo cual significaba que la entrega de la compra se haría en 2 momentos, en un primer momento se haría la entrega de una unidad con número de despacho 12581154973; y en un segundo momento la entrega con el despacho 12581154966.

Mediante actividad de comunicación 1-12S8KGW9 el 2 de junio de 2020, a las 13:18, se le hizo envío al cliente del formato que se debe diligenciar para realizar devoluciones por el medio ACH, previa transacción de normalización interna con las áreas de tesorería y Control Interno de Falabella. Por lo anterior, el 2 de junio de 2020, recibieron 2 correos de las 15:24 y las 16:02, junto con los documentos ACH diligenciados; por lo que el 1 de julio de 2020, se realizó el giro ACH por un valor de \$199.990 a la cuenta diligenciada, valor que se vio reflejado el día siguiente.

El 13 de julio y el 9 de septiembre de 2020, recibieron correo electrónico de parte del accionante contentivo de una petición, a las cuales le fue realizado el envío de una respuesta automática al cliente una vez se hace el ingreso del correo electrónico al sistema de Falabella.

Respecto de la compra con orden 1379301996, encontraron en el sistema que el proceso de devolución fue efectivo únicamente respecto de uno de los dos productos de la orden, a pesar de haber realizado en el sistema la anulación completa de la compra. De lo anterior se desprende que los números de despacho asociados a la Orden de Compra objeto de incidencia reportan

efectivamente la anulación por nota crédito, como se aprecia en el documento anexo; permitiendo iniciar el trámite de verificación con el área de Control Interno y tesorería, en donde se notificó la realización de ambas transacciones por el medio PSE-ACH.

Siendo así las cosas, para impulsar el proceso de la devolución completa de su orden de compra, procedieron con respuesta afirmativa a la petición, y han realizado la gestión pertinente para seguir adelante con el giro por el valor pendiente de \$199.990; subiendo al módulo CMP (módulo interno de normalizaciones de Falabella) nuevamente el día de hoy, para ser revisado por el área de tesorería y que se pueda hacer el giro con la mayor brevedad.

Finalmente señalan que deberá tener en cuenta que el procedimiento tarda aproximadamente 15 días hábiles, pero que, dadas las condiciones particulares del caso, han asignado prioridad, intentando que el giro se vea reflejado con la mayor brevedad, pues la validación en el módulo no es un proceso inmediato.

Junto con su contestación aporto:

- Certificado de existencia y representación legal.
- Respuesta derecho de petición.
- Correo de notificación derecho de petición del 30/11/2020.
- Recibo individual de pago del 07/07/2020.
- Orden de compra No. 1379301996.

### **1.3. Trámite Procesal**

En providencia que data del 30 de noviembre de 2020 este Despacho admitió la presente acción constitucional, ordenando notificar a la entidad accionada.

## **2. CONSIDERACIONES**

### **CUESTIONES PREVIAS –PROCEDIBILIDAD DE LA ACCIÓN DE TUTELA.**

Previo al análisis del objeto de la acción de tutela interpuesta, es necesario estudiar los requisitos de procedencia de la demanda relativos a (i) la alegación de una presunta afectación de un derecho fundamental, (ii) la legitimación por

activa y por pasiva, (iii) la subsidiariedad y (iv) la observancia del requisito de inmediatez.

*Legitimación por activa.* Acorde con el artículo 86 de la Carta Política, toda persona que considere que sus derechos fundamentales han sido vulnerados o se encuentren amenazados, podrá interponer acción de tutela en nombre propio o a través de un representante que actúe en su nombre. JUAN GUILLERMO SALGADO ARIAS, en nombre propio, interpuso acción de tutela contra de FALABELLA DE COLOMBIA S.A. al considerar que la accionada no ha dado respuesta a su petición.

*Legitimación por pasiva:* La acción de tutela fue interpuesta contra de FALABELLA DE COLOMBIA S.A., entidad de carácter privado, y de acuerdo a la reglamentación de la tutela, esta procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas que amenacen o vulneren derechos fundamentales, y excepcionalmente es posible ejercerla frente a particulares si: (i) están encargados de la prestación de un servicio público; (ii) su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o, (iii) el accionante se encuentra en una situación de indefensión o de subordinación.

*Inmediatez.* Da cuenta el escrito de tutela que el accionante radicó derecho de petición el 13 de julio de 2020, y la presente demanda de tutela se presentó en reparto el día 27 de noviembre de 2020, esto es, *cuatro mes y 14 días* han transcurrido, por lo que se configura este requisito.

*Subsidiariedad.* El artículo 86 de la Constitución Política establece que la acción de tutela “*solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable*”. Teniendo en cuenta esta norma, el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 estableció como causal de improcedencia de la tutela la existencia de otros recursos o medios de defensa judicial, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. A continuación, el Despacho se ocupa de analizar el cumplimiento de este requisito.

La Corte Constitucional 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”. En consecuencia, la acción de tutela es procedente, en esta oportunidad, para juzgar si la accionada vulnera el derecho fundamental de la accionante, al no dar respuesta a su petición.*

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA JURÍDICO Y ESTRUCTURA DE LA DECISIÓN**

Acorde con los fundamentos fácticos expuestos, le corresponde al despacho determinar **si en este asunto se presenta un hecho superado**. En relación con el tema de la carencia de objeto, la Corte Constitucional, en forma pacífica ha señalado:

*“La Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia, ha indicado que la carencia actual de objeto se configura cuando frente a las pretensiones esbozadas en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto o simplemente “caería en el vacío”. Específicamente, esta figura se materializa a través en las siguientes circunstancias:*

*Daño consumado. Es aquel que se presenta cuando se ejecuta el daño o la afectación que se pretendía evitar con la acción de tutela, de tal manera que, el juez no puede dar una orden al respecto con el fin de hacer que cese la vulneración o impedir que se materialice el peligro. Así, al existir la imposibilidad de evitar la vulneración o peligro, lo único procedente es el resarcimiento del daño causado por la violación de derecho. No obstante, la Corte ha indicado que, por regla general, la acción constitucional es improcedente cuando se ha consumado la vulneración pues, esta acción fue concebida como preventiva mas no indemnizatoria.*

***Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración***

**de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado.**

*Acaecimiento de una situación sobreviniente. Se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviviente, que, a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada, y que hace que ya la protección solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho.*

*No obstante lo anterior, la Corte Constitucional también ha señalado que:*

*“(i) si bien no resulta viable emitir la orden de protección que se solicitaba en la acción de tutela, es perentorio un pronunciamiento de fondo sobre el asunto, precisando si se presentó o no la vulneración que dio origen a la presentación de la acción de tutela, en los casos en que la consumación del daño ocurre durante el trámite de la acción (en primera instancia, segunda instancia o en el trámite de revisión ante la Corte Constitucional), o cuando -bajo ciertas circunstancias- se impone la necesidad del pronunciamiento por la proyección que pueda tener el asunto (art. 25 del Decreto 2591 de 1991), o por la necesidad de disponer correctivos frente a personas que puedan estar en la misma situación o que requieran de especial protección constitucional; y (ii) no es perentorio en los casos de hecho superado o acaecimiento de una situación sobreviniente, salvo cuando sea evidente que la providencia objeto de revisión debió haber sido decidida de una forma diferente (pese a no tomar una decisión en concreto, ni impartir orden alguna), “para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera”, tal como lo prescribe el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991.(T-038/19).*

## **CASO CONCRETO.**

En el presente asunto, se tiene que el accionante **presentó derecho de petición ante FALABELLA DE COLOMBIA S.A. el 13 de julio y el 9 de**

**septiembre de 2020 a través de correo electrónico**, dentro del cual **solicitó** la devolución del dinero restante por la compra realizada a través de la página de Falabella.com el 4 de mayo de 2020, dado que solo le fue reintegrado el valor de \$199.990 M/Cte el pasado 2 de julio de 2020, quedando pendiente de reintegrar el valor de \$199.990 M/Cte.

En el *sub-lite*, FALABELLA DE COLOMBIA S.A. dentro del término de contestación de la acción constitucional allegó respuesta indicando que “para impulsar el proceso de la devolución completa de su orden de compra, procedieron con respuesta afirmativa a la petición, y han realizado la gestión pertinente para seguir adelante con el giro por el valor pendiente de \$199.990; subiendo al módulo CMP (módulo interno de normalizaciones de Falabella) nuevamente el día de hoy, para ser revisado por el área de tesorería y que se pueda hacer el giro con la mayor brevedad.

Finalmente señalan que deberá tener en cuenta que el procedimiento tarda aproximadamente 15 días hábiles, pero que, dadas las condiciones particulares del caso, han asignado prioridad, intentando que el giro se vea reflejado con la mayor brevedad, pues la validación en el módulo no es un proceso inmediato.”

Así las cosas y ante tal panorama, se constata que FALABELLA DE COLOMBIA S.A., una vez enterada de la presente acción procedió a contestar de fondo los derechos de petición de fecha de radicación del 13 de julio y 9 de septiembre de 2020 e igualmente a notificar de tal decisión a la parte accionante a la dirección de correo electrónico que señala en el escrito de la presente acción de tutela, esto es, [juang.salgado@gmail.com](mailto:juang.salgado@gmail.com), y por tanto sin mayores disquisiciones se tiene por hecho superado, recordando que según la jurisprudencia constitucional este “...se presenta cuando por acción u omisión del obligado, **desaparece la afectación del derecho cuya protección se reclama, de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez constitucional**” (Sentencia T-957 de 2009), y por tanto, “en tal contexto, la configuración de un hecho superado hace innecesario el pronunciamiento del juez, ya que los requerimientos del accionante se satisfacen antes del respectivo fallo...” (Sentencia T-058 de 2011).

**CONCLUSION.**

Se aprecia dentro del proceso que con fecha 30 de noviembre del presente año la empresa accionada procedió a dar respuesta al accionante, enviando la misma al correo electrónico suministrado por el actor, y de su lectura se aprecia que se esta dando una respuesta de fondo en el sentido de indicarle que se acepta hacerle el pago del dinero restante, por lo que al responderle dentro del tramite de la tutela se configura un hecho superado como se anoto atrás, lo que implica negar por ese motivo la tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Denegar el amparo por carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO**.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: REMITIR** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

**FERNANDO MORENO OJEDA  
JUEZ**

AC

*Firmado Por:*

*FERNANDO MORENO OJEDA*

*JUEZ*

*JUZGADO 033 PEQUEÑAS CAUSAS*

*JUZGADOS PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES*

*DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA D.C.,*

*Tutela No. 11001 4189 033 2020 00280 00*

*Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12*

*Código de verificación: **a51ec997c684b0d997889ceb6297216f1a410c96296a32766578a601469662ea***

*Documento generado en 11/12/2020 03:29:19 p.m.*

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**