



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ
Email: cmpl47bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D.C., trece (13) de mayo de dos mil veintiuno (2021)

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-047-2021-00563-00

Decide el Despacho la acción de tutela promovida por **MAGDA SOHAD VARGAS GAMBOA** en contra de **CARLOS ALBERTO ACOSTA HAZZI** en calidad de representante legal de **STF GROUP S.A.** o quien haga sus veces.

I. Antecedentes

1. La accionante reclamó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la accionada, en consecuencia, solicitó:

«1. Se reconozca mi derecho fundamental a los cuales tengo derecho en virtud de artículo 23 de la Constitución Política, al encontrarme en estado de indefensión frente al grupo STF.»

«2. Como consecuencia de lo anterior y en un término de 48 horas se dé respuesta de fondo a las peticiones del 10 de febrero y 4 de marzo de 2021.»

«3. Se abstenga en lo sucesivo de continuar vulnerando el derecho de petición.» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 5 001EscritoAccionTutela]

2. Sustentó el amparo, en síntesis, así:

2.1. El 10 de febrero de 2021, presentó un derecho de petición ante el grupo STF GROUP SA para que procedieran a emitir un bono digital debido a la devolución de un producto que había comprado.

2.2. Al no obtener respuesta, el 4 de marzo de 2021 remitió un segundo derecho de petición, con el fin de que le dieran "respuesta de fondo" a su solicitud, la cual está registrada con «ticket 332137».

2.3. A pesar de solicitar en reiteradas oportunidades una respuesta, hasta el momento de la radicación de la acción de tutela [03 de mayo de 2021], la accionada no ha contestado de fondo y efectiva su solicitud. [Ind. Exp. Electrónico 001EscritoAccionTutela]

2.4. La accionante, con el escrito de tutela, aportó captura de pantalla del correo electrónico remitido el 10 de febrero de 2021 a la dirección electrónica «servicioalcliente@studiof.com.co», con asunto «SOLICITUD DEVOLUCIÓN NO 687 pedido # 1101403143641-01» y en el que solicitó:

«Buenas tardes, dentro del pedido # 1101403143641-01, solicite devolución del item que si entregaron dentro del pedido mencionado anteriormente cuya solicitud quedo radicada con el número 687, me permito manifestar que el producto ya fue devuelto y entregado a ustedes como se evidencia en la siguiente imagen:»

«Guía (PIN) N° 99018887507»

«Solicito por favor la emisión del bono y una pronta respuesta. [...]» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 7 002AnexoUnoEscritoTutela]

2.5. Así mismo, allegó la captura de pantalla del correo electrónico enviado el 4 de marzo de 2021 a la dirección electrónica «servicioalcliente@studiof.com.co», con asunto «PETICION ARTICULO 23 CONSTITUCION NACIONAL», en el que solicitó:

«Primera: se sirva en el menor tiempo posible efectuar la devolución del dinero del ítem 1 dentro del pedido #110103143641-01 ya que fueron ustedes quien incumplieron con la compra, a la cuenta bancaria que ya tienen ustedes.»

«Segunda: Se sirva de expedir el bono de l ítem 2 dentro de la devolución 687 que tal y como se demuestra en la imagen cuto número de guía es 9901888750.» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 9 002AnexoUnoEscritoTutela]

II. El trámite de la instancia

1. En auto del 4 de mayo de 2021, se admitió la acción de tutela y se ordenó el traslado a la accionada para que remitiera copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejerciera su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor. [Ind. Exp. Electrónico 004AutoAdmiteAccionTutela202100037]

2. **STF GROUP S.A.:** Confirmó que conoce el derecho de petición objeto de la acción y las comunicaciones remitidas por la accionante. Señaló que:

«En reiteradas ocasiones le hemos notificado a la accionante que desde el 19 de enero de 2021 tiene a su disposición un bono por valor de \$79.950.00 [...], sin perjuicio de ello y tras ser conocedores de la presente acción de tutela, procedimos a cancelar el bono antedicho para restablecer la fecha de vencimiento del mismo el cual es de 6 meses contados a partir de su emisión, emitiendo un nuevo bono a favor de la accionante para que proceda a hacerlo efectivo dentro de los seis meses siguientes a su emisión, es decir, dentro de los 6 meses siguientes al 4 de mayo de 2021, fecha en la que el bono digital fue restablecido en su fecha de emisión y enviado a la accionante para su redención.» [Ind. Exp. Electrónico Fl. 3 014ContestacionTutelaStfGroupSa20210507]

Por lo anterior, solicitó negar las pretensiones de la presente acción de tutela.

2.1. Con la contestación de tutela anexó las capturas de pantallas de correo electrónicos con fechas 19 de enero y 4 de mayo de 2021 [Ind. Exp. Electrónico 017AnexoTresContestacionTutelaStfGroup20210507].

III. Consideraciones

1. De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2. De acuerdo con la situación fáctica expuesta corresponde a este Juez constitucional, resolver **el problema jurídico** que consisten en determinar si la accionada, vulneró el derecho fundamental de petición de la accionante al no suministrar respuesta de fondo sobre la solicitud por ella elevada.

3. La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.¹

3.1. De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

3.2. La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

3.3. Valga destacar que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.²

4. En el caso objeto de análisis la accionante interpone acción de tutela, al considerar que **STF GROUP S.A.**, vulneró su derecho fundamental de petición, al no proferir respuesta de fondo a sus peticiones radicadas el 10 de febrero y 4 de marzo de 2021 al correo electrónico «servicioalcliente@studiof.com.co» y descritas en los numerales 2.4. y 2.5. de los antecedentes la presente acción.

4.1. La accionada alegó que otorgó respuesta a las peticiones elevadas por **Magda Sohad Vargas Gamboa** tal y como lo indicó en su contestación a la acción de tutela con la cual aportó las capturas de pantalla de correos electrónicos con fechas 19 de enero y 4 de mayo de 2021 [Ind. Exp. Electrónico 017AnexoTresContestacionTutelaStfGroup20210507], con las cuales pretende sustentar el envío de las respuestas a la accionante. Sin embargo, tal situación no puede de plano darse por cierta, toda vez que de la documental aportada **no se evidencian las direcciones electrónicas a las cuales fueron remitidos**, tampoco **se acredita la entrega efectiva de las respuestas** y que la mismas hayan cumplido con los presupuestos de ser **claras, precisas y congruentes** a cada uno de los puntos de las peticiones.

Téngase en cuenta que toda respuesta al margen de si es favorable o no a los intereses del peticionario, debe cumplir con las características antes enunciadas. Así mismo, la obligación y el carácter de la notificación debe ser efectiva, esto es, real, verdadera y se cumplir con el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por la solicitante de tal manera que logre siempre una constancia para ello.

5. Así las cosas, es menester resaltar lo expuesto por la Corte Constitucional en sentencia T 529 de 1995, Magistrado Ponente Fabio Morón Díaz, en el sentido que: “Una vez tomada la decisión, la autoridad o el particular no pueden reservarse su sentido, para la efectividad del derecho de petición es necesario que la respuesta trascienda el ámbito del sujeto que la adopta y sea puesta en conocimiento del peticionario; si el interesado ignora el contenido de lo resuelto no podrá afirmarse que el derecho ha sido observado cabalmente”.

IV. DECISIÓN

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO CUARENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

Resuelve:

PRIMERO. CONCEDER el constitucional que invocó **MAGDA SOHAD VARGAS GAMBOA** en contra de **CARLOS ALBERTO ACOSTA HAZZI** en calidad de representante legal de **STF GROUP S.A.** o quien haga sus veces, por las razones expuestas en la parte motiva, en consecuencia.

SEGUNDO. ORDENAR a **CARLOS ALBERTO ACOSTA HAZZI** en calidad de representante legal de **STF GROUP S.A.** que, en el término de cuarenta y ocho horas, contadas a partir de la notificación de esta sentencia, de respuesta de manera clara, precisa y congruente a cada uno de los puntos contenidos en las peticiones radicadas el 10 de febrero y 4 de marzo de 2021 por **MAGDA SOHAD VARGAS GAMBOA** y adelante todas las diligencias necesarias a fin de notificar la respuesta en el término ordenado.

TERCERO. NOTIFICAR esta determinación a la accionante y a la accionada, por el medio más expedito y eficaz.

CUARTO. Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

FELIPE ANDRÉS LÓPEZ GARCÍA
JUEZ

² CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

Firmado Por:

**FELIPE ANDRES LOPEZ GARCIA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 047 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

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:

904ce3d7f0842b85b4bb5a70e29bf9db366e040cff00446ccee33cb3299392

Documento generado en 13/05/2021 04:18:41 PM

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