

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.,

(Juzgado Cuarenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio) - Acuerdo
PCSJA18-11127-

Bogotá, D. C., veintiuno (21) de febrero de dos mil veintidós (2022)

Acción de Tutela N° 11001400642022-0012100 de ALEJANDRA PEÑA ZABALA contra
SMART TRAINING SOCIETY S.A.S.

ASUNTO

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela referida.

I. ANTECEDENTES

La petición y los hechos

Manifiesta la señora Alejandra Peña Zabala que el día 02 de Noviembre del año 2021, envió derecho de petición, al instituto a los correos electrónicos: k.betancourt@smart.edu.co recibiendo el mensaje que lo enviara al correo electrónico servicioalcliente@gmail.com , por lo que procedió a enviarlo recibiendo la confirmación el mismo día a las 21:44, en dicho derecho solicita se le envíe copia del supuesto contrato, supuesto pagare y supuestos libros y material didáctico, para un curso de inglés, que supuestamente yo firme y supuestamente se obligó, pero a la fecha no ha recibido respuesta.

Aclara que ella no ha firmado ningún pagare, ningún contrato de matrícula, nunca fue invitada a participar en alguna clase de curso de inglés con dicho instituto, y nunca recibió los supuestos libros ni material didáctico, que supuestamente, le enviaron a su casa; razón por la cual radico el derecho de Petición; exigiendo a las directivas del instituto, que le envíen copia de los supuestos documentos, para verificar la supuesta firma en ellos y así poder denunciar algún fraude, suplantación, falsedad, estafa o extorsión, añade además que la han llamado para cobra el valor de \$1.800.0000.00 y le manifestaron que iniciaran el cobro jurídico y un reporte negativo en las centrales de riesgo.

II. DERECHOS VIOLADOS Y PETICIÓN

Indicó el promotor del amparo, que la conducta de la accionada, vulnera el derecho fundamental de petición, por tanto, solicitó al despacho: ORDENAR al instituto educativo SMART TRAINING SOCIETY S.A.S. que corrija el error y le envíe el paz y salvo o escrito en donde se confirme que ella no adquirió ninguna obligación con esta institución.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante proveído calendado quince (15) de febrero de dos mil veintidós (2022), se admitió la acción de la referencia, solicitando a la accionada que en el improrrogable término de un (1) día, contado a partir del recibo de la comunicación, se pronuncie sobre los hechos en lo que se soporta la presente acción y anexe la documentación pertinente, para la pronta y adecuada resolución de la tutela.

En atención al requerimiento del juzgado:

-LA SICIEDAD SMART TRAINING SOCIRTY S.A.S., a través la apoderada judicial manifiesta que el derecho de petición mencionado por la accionante de fecha 12 de febrero de 2021, no llegó a los canales de atención al cliente que dispone la sociedad para la respuesta de peticiones quejas o reclamos, toda vez que el correo electrónico es servicioalcliente@smart.edu.co y de lo que se evidencia en el escrito de tutela la accionante envió el escrito petitorio al correo servicioalcliente@gmail.com por tal razón no se respondió la petición.

Señala que en los registros de SMART del 23 y 31 de marzo de 2021, se mantuvo conversaciones a través del correo electrónico alejandra1106zabala@gmail.com y la sociedad, en la que solicitaba la cancelación del contrato de la señora Paula Alejandra Peña Zabala, la cual se hizo por los canales adecuados de servicio Educativo de Smart, por lo que se procedió a dar la respectiva respuesta.

Aclara que entre la señora Paula Alejandra Peña Zabala y la sociedad SMART TRAINING SOCIRTY S.A.S., existe una relación contractual derivada de un contrato de prestación de servicios educativos para la enseñanza de idiomas contrato de matrícula No. 147079, el cual fue firmado el 21 de enero de 2021. Anexa al escrito de contestación, los pantallazos de la conversación vía email, de fecha 23 de marzo de 2021 y comunicación del 25 del mismo mes y año, donde le indican las condiciones de dicho contrato.

IV. CONSIDERACIONES

LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela, prevista por el artículo 86 de la Constitución Política es un mecanismo procesal específico y directo, cuyo objeto consiste en la efectiva protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones determinadas específicamente en el Decreto 2591 de 1991. La finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que la amenaza que sobre él se cierne se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no

ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición y de su contenido emerge que éste encierra dos elementos de su esencia, así: Una pronta respuesta por parte de la autoridad y una decisión material, de fondo, sustantiva y en todo caso clara y precisa. Una respuesta tardía, así como una vaga, lesiona el núcleo esencial de este derecho, al punto que no constituye solución al derecho de petición.

Por supuesto que la respuesta que la persona reclama no necesariamente debe ser positiva, pues lo que la Carta Política exige es una decisión oportuna, de fondo, clara y precisa, más no una respuesta favorable al solicitante, pues ello significaría nada menos que confundir el continente con el contenido: La respuesta a una petición con una decisión favorable.

Por lo anterior conforme a reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de protección del derecho de petición deben estudiarse los siguientes puntos:

“...la respuesta esperada a la petición “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”.

Por tanto, el núcleo esencial de este derecho fundamental, reside en la resolución pronta y oportuna de la situación presentada por el petente y se satisface cuando “se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido”. Así se ha señalado que “es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquel “es diferente de lo pedido”.

De modo que, si bien la respuesta no siempre ha de ser favorable a los intereses del peticionario, lo mínimo que puede esperar el petente es la manifestación, según criterio de la entidad, de si tiene o no derecho a lo reclamado. Lo cual no excluye que además de la respuesta, se suministre información relacionada que complemente lo deseado por el peticionario y de esta forma pueda discutir sus derechos ante la jurisdicción pertinente.

Del mismo precepto constitucional, se desprende que el ejercicio del derecho de petición es una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 C.P.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

EL CASO EN CONCRETO

La accionada solicita a través de la presente acción, que la sociedad demandada de respuesta al derecho de petición enviado el 02 de Noviembre del año 2021, al correo electrónico servicioalcliente@gmail.com en virtud a que ha recibido llamadas para cobra el valor de \$1.800.0000.00 por concepto de un contrato y pagare, por la matrícula del curso de inglés y el respectivo material didáctico, que manifiesta nunca haber firmado ni haber recibió

ningún material didáctico, ni haber sido invitada a participar en alguna clase de inglés, por parte del instituto; empero y una vez notificada la sociedad accionada de la presente acción señalo que dicho derecho de petición, no llegó a los canales de atención al cliente toda vez que el correo electrónico es servicioalcliente@smart.edu.co y de lo que se evidencia en el escrito de tutela la accionante lo envió al servicioalcliente@gmail.com por tal razón no se respondió la petición; pero que la sociedad los días 23 y 31 de marzo de 2021, mantuvo conversaciones a través del correo electrónico alejandra1106zabala@gmail.com en la que se le solicitaba la cancelación del contrato a la cual se le extendió la respectiva respuesta, amén de ello informo al despacho que entre las partes existe una relación contractual derivada de un contrato de prestación de servicios educativos para la enseñanza de idiomas, el cual fue firmado el 21 de enero de 2021, el cual anexa a esta respuesta al igual que los pantallazos de la conversación vía email aludida.

Revisada la actuación se tiene que no hay discusión respecto a que la accionante remitió el día 02 de noviembre de 2021, el escrito petitorio al correo electrónico servicioalcliente@gmail.com empero tal como lo manifiesta la sociedad accionada el correo es servicioalcliente@smart.edu.co igualmente de los anexos al escrito de tutela se evidencia que el escrito petitorio fue remitido al correo k.betancourt@smart.edu.co y de ese mismo correo la sociedad demandada le había notifica de un proceso jurídico, luego si bien, el derecho de petición no se direcciono a la oficina de quejas y reclamos, la misma sociedad internamente es quien debería re direccionar dicho escrito internamente al área que corresponda a efecto de que se dé la correspondiente respuesta.

Por lo brevemente expuesto esta sede judicial concederá el amparo tutelar reclamado, ordenando al instituto educativo SMART TRAINING SOCIETY S.A.S., que en el perentorio término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo han hecho, le dé contestación al derecho de petición radicado el día 02 de noviembre de 2021, notificándole dicha respuesta en debida forma a la accionante en la dirección registrada en el escrito petitorio.

VI. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Sesenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C., (Juzgado 46 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la tutela por vulneración del derecho fundamental de petición, de la señora Alejandra Peña Zabala.

SEGUNDO: ORDENAR al instituto educativo SMART TRAINING SOCIETY S.A.S., que en el perentorio término de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de esta providencia, si aún no lo han hecho, le dé contestación al derecho de petición enviado vía email el día 02 de noviembre de 2021, notificándole dicha respuesta en debida forma a la dirección registrada en el escrito petitorio.

TERCERO: ORDENAR que por secretaría se libren las comunicaciones a que se refiere el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: NOTIFÍQUESE esta providencia a las partes por el medio más expedito

QUINTO: En la oportunidad legal correspondiente por secretaria envíese el expediente, a la ilustrada Corte Constitucional para su eventual revisión, en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991, en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO
JUEZ

Firmado Por:

Liliam Margarita Mouthon Castro

Juez

Juzgado Municipal

Civil 064

Bogotá, D.C. - 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:

cabe7e718620462a49a1d3b34139e1f46431e90e003d95a03e0f785ef4d32aef

Documento generado en 21/02/2022 09:54:21 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>