

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, once (11) de octubre de dos mil veintiuno (2021)

#### I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por Laura Vanessa Español Amaya en contra de **EUROPIEL LÁSER CENTER** por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

#### II. HECHOS

La accionante, indica que el pasado 14 de junio, suscribió un contrato de prestación de servicios de tratamiento estético con la accionada para adquirir un paquete de depilación laser en 10 sesiones por un valor de \$3.000.000, realizando ese mismo día un abono de \$300.000 con tarjeta de crédito.

Refiere que al momento de realizar la cotización, como forma de persuasión le indicaron que hasta ese día tenía el 45% de descuento y que se limitaba a 50 cupos de los cuales aparentemente quedaban solamente dos cupos, por lo que ante la insistencia y sin poder revisar referencias del establecimiento por falta de internet, optó por realizar el pago y firmar el contrato.

Aduce que posteriormente logró realizar las consultas respectivas en internet, encontrando muy malas referencias del centro estético, además de una denuncia realizada el 2 de febrero de 2020 por dos mujeres en el programa de televisión de Séptimo Día transmitido por el canal Caracol

televisión, motivo por el cual, se arrepintió de la decisión tomada y el 15 de junio presentó personalmente la solicitud de retracto del contrato suscrito con la accionada, así como por correo electrónico el 18 de junio de 2021 y reiteración el 21 de junio de 2021.

Agrega que el 22 de junio la asesora de servicio al cliente respondió su solicitud de retracto, indicándole que tenía la posibilidad de ceder el contrato, continuar con el servicio, reestructurar los pagos o hacer efectiva la cláusula penal, frente a lo cual, el 22 de junio en respuesta al anterior correo manifestó que no estaba de acuerdo con las razones expuestas y de acuerdo al art. 47 de la Ley 1480 del 2011 reiteraba de nuevo su solicitud de retracto.

Indica que el 23 de junio se comunicó con ella el asesor de Europiel, Mateo Posada, informándole que aceptaban su solicitud y con el objetivo de hacer la devolución del abono realizado (\$300.000) y realizar la carta de devolución le solicitó enviar por correo electrónico el certificado bancario y copia de su documento de identidad.

Señala que luego de hacer los tramites respectivos para que se le efectuara el reembolso del dinero, el 23 de junio el asesor Mateo Posada le envió mediante correo electrónico la carta de reembolso para que procediera a firmarla y enviarla de vuelta.

Relata que el 29 de julio, en vista de que aún no le habían devuelto el dinero, envió por correo electrónico un derecho de petición solicitando nuevamente la devolución del abono realizado, informando que desde el 27 de junio había radicado la carta de reembolso, correo electrónico que al día de presentada esta acción no ha sido respondido por Europiel, pues el término de respuesta venció el 20 de agosto del 2021.

Motivo por el cual solicita la protección de su derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a la accionada responder el derecho de petición presentado el 29 de julio de 2021.

### III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 28 de septiembre de 2021, se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a EUROPIEL LÁSER CENTER-EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S., a fin de pronunciarse sobre la acción de tutela instaurada en su contra.

El apoderado de la Sociedad EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.; informa que, dando respuesta al derecho de petición presentado por la accionante, procederá a terminar el contrato de prestación de servicios suscrito entre la sociedad EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S. y la señora LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA, al realizarse la devolución de los \$300.000 pagados en calidad de anticipo, devolución que se efectuó a su cuenta bancaria personal el día 5 de octubre de 2021.

### IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces y que permite a cualquier persona requerir la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, con el fin de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política.

#### 4.1. Problema Jurídico

Compete establecer si en este caso, debe ampararse el derecho de petición de la ciudadana Laura Vanessa Español Amaya, o por el contrario existe la constatación de un hecho superado, por cuanto **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.**, dio contestación de fondo a la solicitado por la parte accionante.

Para determinar ello, se analizará en primer lugar la procedencia de la acción de tutela interpuesta por LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA y, seguidamente, el derecho de petición y lo probado en el caso concreto.

## 4.2. Procedibilidad

### • Legitimación Activa

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que la señora LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA actúa de manera directa en defensa de su derecho fundamental de petición.

### • Legitimación Pasiva

Según lo establecido en los artículos 1, 5 y el numeral 2° del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier autoridad pública y contra particulares, en este evento **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.**, es una empresa de carácter privado a la cual se le atribuye la violación del derecho de petición, de modo que, está legitimada para actuar como parte pasiva.

### • Inmediatez

La acción de tutela fue presentada el 28 de septiembre de 2021, fecha que resulta razonable, si se tiene en cuenta que la presunta vulneración del derecho fundamental deprecado comenzó desde el mes de julio del presente año, cuando la empresa accionada no dio contestación a la petición presentada por la actora, después de transcurridos los 15 días de la radicación, debiendo analizarse que si se presentó la vulneración del derecho de petición.

## • Subsidiariedad

A voces del artículo 86 de la Carta Política 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*". Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

Ahora bien, respecto al caso particular es menester resaltar que el derecho de petición, como derecho fundamental puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe un mecanismo de protección que resulte ser idóneo y eficaz.

### 4.3 Del derecho de petición

Al respecto la Corte Constitucional, estableció el alcance del mismo, así como los requisitos que definen su cumplimiento, los cuales fueron consagrados en sentencia T- 103 de 2019 de la siguiente manera:

*"el derecho de petición, como una garantía que permite presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta pronta y oportuna de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental."* (Negrilla fuera del texto).

### 4.4 Caso concreto

En el evento que ocupa la atención, **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA**, interpuso acción de tutela en contra de **EUROPIEL DE**

**COLOMBIA S.A.S.**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, al no dársele respuesta de fondo a la solicitud elevada y radicada el 29 de julio de 2021 vía correo electrónico, mediante la cual requirió nuevamente la devolución del abono de \$300.000 realizado por el contrato que suscribió el 14 de junio de 2021, informando que desde el 27 de junio había radicado la carta de reembolso, sin que a la fecha se haya emitido una respuesta a su petición .

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos en la acción de tutela, se observó que la petición fue radicada el 29 de julio de 2021 al correo electrónico [contacto@europiel.com.mx](mailto:contacto@europiel.com.mx) de **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.**

En este orden de ideas, de conformidad a la Constitución Política en su artículo 23 y en concordancia con el Código Contencioso Administrativo, establecen como regla general, el deber de otorgar respuesta oportuna a las peticiones de interés particular formuladas por los interesados, en un término no superior a quince días hábiles siguientes a la fecha de su recibo y que, en aquellos casos en que el trámite pueda exceder este plazo o no fuere posible resolver en dicho término, surge la obligación de la autoridad de informar al administrado tal hecho e indicarle, a la vez, la fecha en que se resolverá o dará respuesta de fondo.

De la revisión que se hace de las pruebas aportadas por **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.**, es posible concluir que, si bien es cierto, no emitió una respuesta por escrito que resolviera la petición radicada por la actora el 29 de julio de 2021, la pretensión de la misma fue resuelta de manera favorable, pues se procedió por parte de la accionada a pagar la suma de los \$300.000 que correspondían al abono que había efectuado por el contrato suscrito entre las partes el 14 de junio de 2021 y para lo cual le remitió al correo electrónico de la señora **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA** copia del comprobante de la consignación realizada, así como de la cancelación del contrato.

En este orden de ideas, para corroborar lo anunciado por la empresa accionada, este despacho se comunicó con la señora **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA**, quien indicó que no recibió como tal una respuesta, sino que como a la semana de haber radicado la acción de tutela recibió por correo copia del comprobante de la consignación y de la cancelación del contrato, los cuales fueron remitidos con copia a ella y al juzgado, pero que igual se encontraba conforme con ello porque finalmente lo que quería era que le pagaran el abono de los \$300.000 que había efectuado, suma de dinero que le fue consignada.

Así las cosas, resulta claro que no se debe tutelar el amparo del derecho de petición, ante la carencia actual de objeto, pues se cumplió lo pretendido por la señora **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA** por parte de la accionada.

La Corte Constitucional, en abundante jurisprudencia ha sostenido que cuando la situación fáctica que motivó la presentación de la acción de tutela, se modifica en el sentido de que cesa la acción u omisión que, en principio, generó la vulneración de los derechos fundamentales, de manera que la pretensión presentada para procurar su defensa, está siendo debidamente satisfecha, la solicitud de amparo pierde eficacia en la medida en que desaparece el objeto jurídico sobre el que recaería una eventual decisión del juez de tutela, al respecto la Corte Constitucional en sentencia T 086-2020 dispuso:

*“En reiteradas ocasiones, esta corporación ha señalado que la carencia actual de objeto se configura cuando la orden del juez constitucional no tendría efecto alguno o “caería al vacío”, y que dicho fenómeno puede presentarse bajo las categorías de hecho superado, daño consumado o el acaecimiento de alguna otra circunstancia que conduzca a que la vulneración alegada ya no tenga lugar siempre que esta no tenga origen en la actuación de la entidad accionada (situación sobreviniente).*

*En relación con la primera categoría (carencia actual de objeto por hecho superado, en adelante, “hecho superado”), el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 determina lo siguiente: “Artículo 26.- (...) Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación*

*impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.*

En el caso concreto, resulta claro que no se debe tutelar el amparo del derecho de petición incoado por la señora **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA**, ante la carencia actual de objeto, pues se accedió a lo pretendido por la actora por parte de la empresa **EUROPIEL DE COLOMBIA S.A.S.**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

### **RESUELVE**

**PRIMERO: NO TUTELAR** el derecho fundamental de petición, a favor de la señora **LAURA VANESSA ESPAÑOL AMAYA**, al haberse constatado la existencia de un hecho superado, conforme se determinó en la parte motiva de la presente decisión.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** la sentencia de acuerdo con las previsiones del artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CATALINA RÍOS PEÑUELA**

**JUEZA 28 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE  
BOGOTÁ**