



Rama Judicial

República de Colombia

JUZGADO SÉPTIMO ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DEL CIRCUITO DE IBAGUÉ (TOLIMA)

Ibagué, once (11) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

RADICACIÓN: 73001-33-33-007-2023-00361-00
ACCIÓN: TUTELA
ACCIONANTE: ENIDT RUBIO MINA
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

SENTENCIA

Sin que se avizore circunstancia alguna que invalide lo actuado, procede el Despacho a dictar pronunciamiento de fondo que en derecho corresponde, dentro de la presente Acción Constitucional de Tutela formulada por la señora **ENIDT RUBIO MINA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 41.211.417, contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**.

I. ANTECEDENTES

La señora **ENIDT RUBIO MINA**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 41.211.417, formuló acción de tutela con el fin de obtener protección a los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, con sustento en las siguientes premisas fácticas:

- 1.1. Sostiene que el 27 de febrero de 2020 compró a través de la agencia de viajes Mares y Sol Ibagué, plan turístico con destino a Madrid – España, por un total de \$6.758.000.
- 1.2. Que el 20 de mayo de 2020 solicitó de manera escrita a la agencia Mares y Sol Ibagué, el reembolso del dinero consignado, teniendo en cuenta que, para la fecha programada de viaje, se declaró la emergencia mundial por pandemia de Covid-19, aunado a que, por razones de seguridad y salubridad, le era imposible viajar.
- 1.3. Que la agencia de viajes Mares y Sol Ibagué, negó la devolución del dinero.
- 1.4. Que el 10 de noviembre de 2021 se llevó a cabo conciliación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro del proceso verbal sumario de acción de protección al consumidor con radicado No. 20-373358.
- 1.5. Que el 15 de febrero de 2023 informó a la Superintendencia de Industria y Comercio, el incumplimiento de la parte demandada, respecto de lo acordado en conciliación, sin embargo, ha omitido respuesta alguna.
- 1.6. Que el 08 de junio de 2023 reiteró ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el incumplimiento del demandado.

II. PRETENSIONES

Dentro del escrito introductorio, se plantean como pretensiones las siguientes:

“PRIMERA: Con el fin de garantizar restablecer mi derecho fundamental del DEBIDO PROCESO, respetuosamente solicito al Juez de la República, el ordenar a la **Superintendencia de industria y comercio**, localizada en la Cra. 13 #27-00, Bogotá, notificacionesjud@sic.gov.co por violación de mis Derechos fundamentales de debido proceso y acceso a la justicia, que en el término máximo de (48) Cuarenta y Ocho Horas, contado a partir de la Notificación del fallo de primera instancia, proceda a resolver de fondo el requerimiento e información que reposa en su despacho.

SEGUNDA: *En subsidio de lo anterior, respetuosamente solicito al Juez de la República, el ordenar todo lo que el despacho considere pertinente para garantizar el restablecimiento de mis derechos fundamentales.”*

III. PRUEBAS

La parte accionante aportó el siguiente material probatorio:

- 3.1. Copia del Oficio del 15 de febrero de 2023 con sus respectivos anexos, radicado en la misma fecha ante la Superintendencia de Industria y Comercio, bajo el consecutivo 20-373358-00024-0001, y a través del cual la señora Enidt Rubio Mina informa el incumplimiento a la conciliación No. 2565 – radicación No. 20373358¹.
- 3.2. Copia del Oficio del 30 de mayo de 2023 con sus respectivos anexos, radicado ante la Superintendencia de Industria y Comercio el 08 de junio de 2023, bajo el consecutivo 20-373358-00025-0001, y mediante el cual la señora Enidt Rubio Mina y otro, solicitan la devolución inmediata de los valores consignados por concepto de plan turístico Madrid – España, así como condenar a la entidad demandada al pago de perjuicios, intereses moratorios y costas².

IV. TRÁMITE PROCESAL

Presentada y asignada la acción judicial a este Despacho, mediante auto del 29 de septiembre de 2023³ se dispuso su admisión en contra de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, corriéndosele traslado por el término de dos (02) días para que contestara la acción, solicitara y aportara las pruebas que pretendiera hacer valer e informara cual había sido el trámite adelantado frente a lo petitionado por la accionante y que solución existía a los hechos.

Surtido el término de traslado para contestar, se tiene que el accionado se pronunció en los siguientes términos.

4.1. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO⁴.

El Coordinador del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio señaló que, el trámite radicado por la parte actora corresponde a un proceso jurisdiccional de naturaleza civil, esto es, acción de protección al consumidor, el cual se tramita de conformidad con la función jurisdiccional que ostenta la Superintendencia en materia de protección al consumidor, según el artículo 116 de la Constitución Política.

Para soportar lo anterior, trajo a colación el artículo 145 de la Ley 446 de 1998, la Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1464 de 2012.

Así mismo, esbozó no ser procedente declarar la vulneración de los derechos invocados, teniendo en cuenta las circunstancias fácticas en la que se desarrolla la acción de protección al consumidor, las cuales corresponde a las reglas del proceso verbal sumario, según el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Sostuvo que la competencia de la entidad accionada, en la verificación del cumplimiento, concierne a la realización de gestiones que permitan comprobar si se dio o no cumplimiento a lo ordenado en las sentencias proferidas por la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, así como las transacciones y conciliaciones en materia de protección al consumidor; esto de manera previa a la imposición de las sanciones establecidas en el numeral 11, artículo 58, Ley 1480 de 2011.

De igual forma, adujo que el trámite incoado no corresponde al proceso ejecutivo mediante el cual pueda exigirse el cobro forzoso de obligaciones contenidas en sentencia, acta de conciliación o transacción generadas en proceso de protección al consumidor, de manera que, de ser procedente, la parte interesada podrá adelantar la acción ejecutiva ante los jueces ordinarios competentes, habida cuenta que la ley no atribuyó dicha facultad a la Superintendencia de Industria y Comercio, sino que restringió

¹ Folios 6 al 13 del archivo “3_ED_3ACCION TUTELA(.pdf)” – Índice 3 SAMAI.

² Folios 14 al 46 ibídem.

³ Índice 5 SAMAI.

⁴ Índice 7 SAMAI

sus atribuciones a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24 del Código General del Proceso.

Igualmente, refirió que en el proceso de verificación de cumplimiento y en estricto orden de reparto, la entidad se pronuncia frente al cumplimiento o no de la sociedad demandada, respecto de las órdenes proferidas en la Sentencia, sin que sea posible tener en cuenta aspectos adicionales que no hayan sido abordados en el fallo respectivo. En tal sentido, argumentó que mediante Auto No. 88768 del 07 de julio de 2022, se requirió a la accionante para que en un término perentorio de 30 días informara si se dio cumplimiento o no a lo ordenado, lo cual fue atendido hasta el 15 de febrero de 2023, cuando la accionante informó lo que aconteció frente al cumplimiento, por lo cual, dicha respuesta se encuentra al Despacho para que, de conformidad con el orden de llegada, se resuelva lo que en Derecho corresponda.

Añadió que, los memoriales presentados en el curso de un proceso judicial, se rigen por los términos y etapas procesales previstos por el legislador, y en general, por las leyes procedimentales propias de cada mecanismo judicial, lo que quiere decir que, las peticiones y escritos que se interponen ante autoridades judiciales, sobre aspectos relacionados con el litigio, se regulan por las reglas propias de cada juicio y, por tanto, el juez deberá proceder conforme las leyes específicas aplicables para el caso.

Seguidamente, puso de presente la estadística con la que cuenta la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, a fin de ilustrar el volumen de procesos que maneja dicha dependencia, que por diferentes factores se ha desbordado el acceso de la justicia por parte de los consumidores.

Al respecto, afirmó que la jurisprudencia constitucional ha establecido que, si bien la mora judicial es una forma de violación al derecho constitucional al debido proceso, en ocasiones se puede considerar que, siendo la mora judicial justificada, no hay lugar a declarar la vulneración de derechos.

Por lo anterior, solicitó declarar improcedente la presente acción de tutela y, en consecuencia, denegar el amparo constitucional formulado, al no haberse vulnerado derecho fundamental alguno.

Junto con el escrito de contestación, el accionado aportó los siguientes soportes:

- 4.1.1. Auto No. 88768 del 28 de julio de 2022, por medio del cual la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, requiere a la parte demandante, “... *para que, dentro del término improrrogable de treinta (30) días hábiles siguientes a la notificación de la presente providencia, informe a este Despacho si ALBA ROCIO ARAMENDIZ BARRAGAN cumplió o no con lo acordado en la audiencia de conciliación celebrada el 10 de noviembre de 2021, cuyo extracto reposa en el acta No. 2565 de la misma anualidad, para efectos de dar trámite a la etapa de verificación del cumplimiento*”⁵.
- 4.1.2. Constancia de notificación por estado No. 136 del 29 de julio de 2022 y acuse correo electrónico certificado⁶.
- 4.1.3. Aviso de notificación auto No. 88768⁷.

Así las cosas, en consonancia con las normas constitucionales y legales, así como los antecedentes narrados, se procede al estudio de la presente acción, previas las siguientes:

V. CONSIDERACIONES

- 5.1. **De la competencia:** En los términos de los artículos 86 de la Carta Política, 37 del Decreto-Ley 2591 de 1991, 1º del Decreto Reglamentario 1382 de 2000, modificado por el Decreto 1983 de 2017, compilados en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 333 de 2021, es competente este Juzgado para conocer de la presente acción de tutela.
- 5.2. **De la Fisonomía Jurídica de la Acción de Tutela:** Sin ánimo de soslayar el estudio de fondo de la presente acción de tutela, huelga consultar por la fisonomía jurídica de la misma para con ello arribar a que, sin discriminación alguna, toda persona –entiéndase natural y jurídica- es titular del derecho

⁵ Folio 7 - Índice 7 SAMAI

⁶ Folios 8 y 9 Ibidem.

⁷ Folio 10 Ibidem.

a reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar –con inclusión en los Estados de Excepción-, mediante un procedimiento preferencial y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública. En todo caso, bajo la exaltación del carácter residual de la acción, pues por regla general, sólo procede cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial eficaz, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

5.3. Del Problema Jurídico:

- Previo a estudiar el problema jurídico planteado por la demandante, el Despacho advierte la existencia de un problema jurídico asociado, consistente en determinar, si en el presente asunto estamos en presencia de un hecho superado, al haber emitido la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** pronunciamiento frente a los memoriales y/o solicitudes radicadas por la parte actora, los días 15 de febrero y 08 de junio de 2023.

De resolverse negativamente el anterior planeamiento, se debe estudiar si:

- ¿Vulnera la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia de la señora **ENIDT RUBIO MINA**, al no emitir pronunciamiento frente a los memoriales y/o solicitudes que le fueron elevadas los días 15 de febrero y 08 de junio de 2023?

Para efectuar un análisis de los problemas jurídicos señalados, es necesario realizar un estudio de temas, tales como: i) De la configuración del hecho superado y la carencia actual de objeto, según la Corte Constitucional, ii) Del derecho fundamental de petición, iii) De los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, para luego abordar, iv) El Caso en concreto.

5.3.1. De la configuración del hecho superado y la carencia actual de objeto, según la Corte Constitucional:

Frente al hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en la sentencia T – 200 del 10 de abril de 2013, con ponencia del H.M. Dr. Alexei Julio Estrada, estableció:

“i- Análisis previo: Carencia actual de objeto

El fenómeno de la carencia actual de objeto tiene como característica esencial que la orden del/de la juez/a de tutela relativa a lo solicitado en la demanda de amparo no surtiría ningún efecto, esto es, caería en el vacío[7]. Lo anterior se presenta, generalmente, a partir de dos eventos: el hecho superado o el daño consumado.

Por un lado, la carencia actual de objeto por hecho superado se da cuando entre el momento de la interposición de la acción de tutela y el momento del fallo se satisface por completo la pretensión contenida en la demanda de amparo -verbi gratia se ordena la práctica de la cirugía cuya realización se negaba o se reintegra a la persona despedida sin justa causa-, razón por la cual cualquier orden judicial en tal sentido se torna innecesaria[8]. **En otras palabras, aquello que se pretendía lograr mediante la orden del juez de tutela ha acaecido antes de que el mismo diera orden alguna[9].**

En estos casos, se debe demostrar que en realidad se ha satisfecho por completo lo que se pretendía mediante la acción de tutela, esto es, que se demuestre el hecho superado[10], lo que autoriza a declarar en la parte resolutive de la sentencia la carencia actual de objeto y a prescindir de orden alguna, con independencia de aquellas que se dirijan a prevenir al demandado sobre la inconstitucionalidad de su conducta y a advertirle de las sanciones a las que se hará acreedor en caso de que la misma se repita, al tenor del artículo 24 del Decreto 2591 de 1991”.

A su vez, sobre la carencia actual de objeto de una acción constitucional, esa misma Corporación en Sentencia T- 423 del 04 de julio de 2017, con ponencia del H.M. Humberto Escrucera Mayolo, precisó:

“(…) No obstante lo anterior, esta Corporación ha conocido numerosos casos en los que durante el proceso de amparo se presentan circunstancias que permiten inferir o acreditar que las vulneraciones o amenazas invocadas cesaron porque: (i) se materializó el daño alegado; (ii) se satisfizo el derecho fundamental afectado; o (iii) se presentó la inocuidad de las pretensiones de la solicitud de amparo.

La Corte ha concluido que estas situaciones generan la extinción del objeto jurídico de la tutela, por lo que cualquier orden de protección proferida por el juez caería en el vacío, fenómeno que ha sido denominado como “carencia actual de objeto”, el cual se presenta por la ocurrencia de hecho superado o de daño consumado.

*4.2. Se está ante un **hecho superado** cuando durante el trámite de amparo las acciones u omisiones que amenazan el derecho fundamental desaparecen **por la satisfacción de la pretensión** que sustenta la acción de tutela, por lo que la orden a impartir por parte del juez constitucional pierde su razón de ser, en tanto el derecho ya no se encuentra en riesgo.*

Cuando ello ocurre, la Corte ha determinado que se debe adelantar el estudio del asunto con el fin de que en sede de revisión se determine el alcance de los derechos fundamentales cuya protección se solicita y se efectúe un pronunciamiento sobre la vulneración invocada conforme al artículo 24 del Decreto 2591 de 1991. Este análisis puede comprender: (i) observaciones sobre los hechos del caso estudiado; (ii) llamados de atención sobre la situación que originó la tutela; (iii) el reproche sobre su ocurrencia y la advertencia sobre la garantía de no repetición⁸; y (iv) la posibilidad de adoptar las medidas de protección objetiva.

Lo anterior significa que en esta clase de supuestos se puede estimar conveniente abordar en la decisión observaciones acerca de los hechos para llamar la atención sobre los mismos o para advertir sobre la inconveniencia de su repetición, siendo perentorio además que la providencia evidencie la demostración de la reparación de derecho antes del momento del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado.

En este orden de ideas, esta Corporación ha señalado que cuando se presenta un hecho superado el juez de tutela debe proferir un fallo de fondo, analizando si realmente existió una amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados y determinando el alcance de los mismos (...).

5.3.2. Del derecho fundamental de petición.

Destaca el Despacho que, en los términos de la Constitución Política de Colombia⁹, el derecho de petición es un derecho de carácter fundamental, reconocido a toda persona como un instrumento idóneo para acudir ante la autoridad en pro de obtener pronta resolución sobre las solicitudes respetuosas formuladas en interés general o particular, el cual está íntimamente ligado a la esencia de las relaciones entre las personas y el Estado, cuyo núcleo esencial involucra no solo la posibilidad de acudir ante la administración para presentar peticiones respetuosas, sino que supone la obtención de una pronta resolución.

Al respecto, la Honorable Corte Constitucional ha entendido al derecho de petición, como la obligación de la administración de dar unas respuestas prontas y de fondo frente a las peticiones ante ella formuladas, destacando el carácter fundamental del mismo.

De esta manera, del alcance, ejercicio y contenido de este derecho fundamental, se puede resaltar que, su núcleo esencial estriba en la resolución pronta y oportuna de la cuestión solicitada respetuosamente, merced de ser resuelta no solo de fondo, sino también de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

Así lo ha sostenido la mentada Corporación, en donde además resalta que, la efectividad de dicho derecho implica que la decisión sea dada a conocer al interesado, manifestación que hace bajo el siguiente tenor literal¹⁰:

“4.2 Con fundamento en la norma constitucional, en varias oportunidades, la Corte Constitucional ha sostenido que el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos:

- (1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.*
- (2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.*
- (3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los*

⁸ Sentencia SU-225 de 2013.

⁹ Artículo 23.

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia T-672 del 30 de agosto de 2007. M.P. Dr. Jaime Araujo Rentería.

asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

(4) El derecho a obtener una pronta comunicación de lo decidido.

*Así, la Corte ha indicado que el amparo del derecho fundamental de petición no sólo implica que la respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para ello, sino también que dicha respuesta sea suficiente, efectiva y congruente, **sin que con esto se entienda que la protección constitucional se deriva de la contestación favorable a las pretensiones formuladas**". (Negrilla y subrayado fuera de texto)*

La Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio 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", estableció en su artículo 14, los términos para resolver las distintas modalidades de petición, así:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de 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".

Conforme a lo anterior, es posible concluir que el derecho fundamental de petición se vulnera, cuando las autoridades administrativas no dan respuesta claras, precisas y congruentes, a las solicitudes que le son formuladas, en el término previsto para tal fin.

Ahora bien, dado que la solicitud ejercida por la accionante, se elevó ante una autoridad investida de jurisdicción, resulta pertinente acotar que la Corte Constitucional ha señalado que el trámite de peticiones ante las autoridades judiciales, es de dos tipos: i) las que conciernen a asuntos administrativos, como por ejemplo la expedición de copias, a la cual debe impartirse el trámite en los términos del artículo 23 de la Constitución y el C.P.A.C.A, y ii) las de carácter judicial o jurisdiccional, que deben gestionarse acorde a los procedimientos propios del proceso.

Al respecto, refirió la citada Corporación en Sentencia T-215 A de 2011:

"2.2. El derecho de petición ante las autoridades judiciales.

Ahora bien, en lo que respecta al derecho de petición ante las autoridades judiciales, la Corte ha precisado^[24] sus alcances al manifestar que si bien es cierto que el derecho de petición puede ejercerse ante los jueces y en consecuencia éstos se encuentran en la obligación de tramitar y responder las solicitudes que se les presenten, también lo es que "el juez o magistrado que conduce un proceso judicial está sometido -como también las partes y los intervinientes- a las reglas del mismo, fijadas por la ley, lo que significa que las disposiciones legales contempladas para las actuaciones administrativas no son necesariamente las mismas que debe observar el juez cuando le son presentadas peticiones relativas a puntos que habrán de ser resueltos en su oportunidad procesal y con arreglo a las normas propias de cada juicio (artículo 29 C.P.)."^[25]

En este sentido, la Corte señaló que debe hacerse una distinción entre los actos de carácter jurisdiccional y los administrativos, para lo que expresó: "debe distinguirse con claridad entre aquellos actos de carácter estrictamente judicial y los administrativos que pueda tener a su cargo el juez. Respecto de estos últimos son aplicables las normas que rigen la actividad de la administración pública, es decir, en la materia bajo análisis, las establecidas en el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1984)."^[26]

En ese orden de ideas, la Corporación ha establecido que el trámite de las peticiones ante las autoridades judiciales son de dos tipos, las de asuntos administrativos cuyo trámite debe darse en los términos del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución y el Código Contencioso Administrativo, dentro de las cuales se pueden mencionar la solicitud de copias; y las de carácter judicial o jurisdiccional, que deben tramitarse de conformidad con los procedimientos propios de cada juicio, por lo que la omisión del funcionario judicial en resolver las peticiones formuladas en relación con los asuntos administrativos constituirán una vulneración al derecho de petición, en tanto que la omisión de atender las solicitudes propias de la actividad jurisdiccional, configuran una violación del debido proceso^[27] y del derecho al acceso de la administración de justicia,^[28] en la medida en que dicha conducta, al desconocer los términos de ley sin motivo probado y razonable, implica una dilación injustificada^[29] dentro del proceso judicial, la cual está proscrita por el ordenamiento constitucional (C.P., Arts. 29 y 229).

Ahora bien, en cuanto al cumplimiento de los términos dados por el Código de Procedimiento Civil para dictar providencias judiciales, establece en su artículo 124, modificado por el artículo 16, de la Ley 794 de 2003, “Los jueces deberán dictar los autos de sustanciación en el término de tres (3) días, los interlocutorios en el de diez (10) días y las sentencias en el de cuarenta (40) días, contados desde que el expediente pase al despacho para tal fin.”

5.3.3. De los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia.

Respecto al derecho fundamental al **debido proceso**, consagrado en el artículo 29 de la Constitución Nacional, ha sido concebido por la Corte Constitucional en sentencia C-214 de 1994, como aquel derecho que se aplica a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas con el fin de que todos los integrantes de la comunidad nacional, en virtud del cumplimiento de los fines esenciales del Estado, puedan defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Constitución.

Igualmente, la alta corporación constitucional ha definido al debido proceso administrativo, como: “**(i)** el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, **(ii)** que guarda relación directa o indirecta entre sí, y **(iii)** cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”. Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca “**(i)** asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, **(ii)** la validez de sus propias actuaciones y, **(iii)** resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados”¹¹.

Así mismo, se han previsto unas garantías mínimas que lo componen, cuya presunta omisión dentro de un procedimiento implica la vulneración al mentado derecho, tales como: “**(i)** ser oído durante toda la actuación, **(ii)** a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, **(iii)** a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, **(iv)** a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, **(v)** a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, **(vi)** a gozar de la presunción de inocencia, **(vii)** al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, **(viii)** a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y **(ix)** a impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.”¹².

Es así como, la sentencia T-010 de 2017 considera que, cualquier trasgresión que se evidencie en alguna de las garantías mínimas mencionadas anteriormente, pone de presente que se está atentando contra los principios que gobiernan la actividad administrativa, (igualdad, imparcialidad, publicidad, moralidad y contradicción) y con ello, se afectan los derechos fundamentales de las personas que acceden a la administración o de alguna forma quedan vinculadas por sus actuaciones.

En armonía a la garantía constitucional al debido proceso, se encuentra el derecho fundamental de **acceso a la administración de justicia**, consagrado en el artículo 229 de la Constitución Nacional, y según el cual “Se garantiza el derecho de toda persona para acceder a la administración de justicia. La ley indicará en qué casos podrá hacerlo sin la representación de abogado.”

La Corte Constitucional ha calificado el derecho constitucional de acceso a la administración de justicia, como un derecho modular, al considerarlo como “*garantía real y efectiva que el Estado le ofrece al individuo, de poder acudir, para resolver las controversias que surjan con otros individuos u*

¹¹ Sentencia C-214 de 1994.

¹² Ibidem.

organizaciones y con el mismo Estado, ante un juez, "...con miras a obtener una resolución motivada, ajustada a derecho, y dictada de conformidad con el procedimiento y las garantías constitucionales previstas en la Constitución y en la ley." En esa perspectiva, para que el acceso a la administración de justicia sea efectivo, no basta con que el juez le de trámite a la solicitud, es necesario que éste proceda a la resolución de las peticiones, previo el análisis y la ponderación de las pruebas y los argumentos que se alleguen al respectivo proceso, o que el recopile, lo cual le permitirá arribar a una decisión razonada y razonable, ajustada en todo a las disposiciones de la Constitución y la ley."¹³

Así mismo, señaló la citada Corporación en Sentencia T-006 de 1992:

*"Los artículos 228 y 229 de la Constitución Política atribuyen a las personas el derecho fundamental de **acceso efectivo a la administración justicia**. Por esta vía los particulares solicitan a los jueces la protección de sus derechos tanto de los consagrados en la Constitución como en otras normas. Este derecho se asienta sobre la concepción de un **Estado material de derecho** que por definición no agota su pretensión ordenadora en la proclamación formal de los derechos de las personas sino que se configura a partir de su efectiva realización.*

*El derecho fundamental de **acceso efectivo a la administración de justicia** comprende en su ámbito las sucesivas fases de tramitación de las peticiones de actuación que se formulan al órgano de justicia y la respuesta que éste en cada caso dé a las mismas. Por fuerza de las cosas el mencionado derecho cubre los dos "tramos" que corresponden respectivamente a los momentos de tramitación y resolución de peticiones.*

*En lo que respecta al primer momento, debe comenzarse por afirmar que en virtud de lo establecido en el artículo 228 de la Constitución Política, se ha constitucionalizado el principio de interpretación según el cual **la ley procesal debe interpretarse teniendo en cuenta que el objeto de los procedimientos es la efectividad de los derechos reconocidos por la Constitución y la ley.** Con esta idea en mente pueden destacarse otros principios con efectos inmediatos en el desenvolvimiento del proceso.*

*Las dilaciones indebidas en el curso de los diferentes procesos desvirtúan la eficacia de la justicia y quebrantan el **deber de diligencia y agilidad** que el artículo 228 impone a los jueces que deben tramitar las peticiones de justicia de las personas dentro de unos plazos razonables. Sopesando factores inherentes a la Administración de Justicia que exige cierto tiempo para el procesamiento de las peticiones y que están vinculados con un sano criterio de seguridad jurídica, conjuntamente con otros de orden externo propios del medio y de las condiciones materiales de funcionamiento del respectivo Despacho judicial, pueden determinarse retrasos no justificados que, por apartarse del rendimiento medio de los funcionarios judiciales, violan el correlativo **derecho fundamental de las personas a tener un proceso ágil y sin retrasos indebidos.***

*El derecho fundamental de **acceso efectivo a la administración de justicia** impone a los jueces el deber de actuar como celosos guardianes de la igualdad sustancial de las partes vinculadas al proceso.(...)"*

Establecidos entonces los lineamientos generales sobre los cuales versará la resolución de los problemas jurídicos señalados en precedencia, se procederá al estudio del:

5.3.4. Caso en concreto:

Descendiendo al caso bajo estudio, se observa que en el escrito de tutela presentado por la señora **ENIDT RUBIO MINA**, se solicita la protección a los derechos fundamentales al debido proceso y acceso a la administración de justicia, los cuales considera vulnerados por parte de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, al no atender los memoriales y/o solicitudes que radicó los días 15 de febrero y 08 de junio de 2023, bajo los consecutivos 20-373358-00024-0001 y 20-373358-00025-0001, respectivamente.

Por lo anterior, solicitó ordenar al accionado, "*resolver de fondo el requerimiento e información que reposa en su despacho.*"

Al respecto, el Juzgado habrá de dilucidar los problemas jurídicos enunciados, acorde con lo probado en el plenario, así:

¹³ Sentencia T-476 de 1998.

Se encuentra acreditado que la señora Enidt Rubio Mina presentó ante la Superintendencia de Industria y Comercio, los siguientes memoriales y/o solicitudes:

- Memorial radicado el día 15 de febrero de 2023, bajo el consecutivo No. 20-373358-00024-0001, y referencia “*INCUMPLIMIENTO A LA CONCILIACIÓN DEL ACTA No. 2565 – RADICACION No. 2037358*”.

En dicho oficio, únicamente expone que la entidad demandada cumplió con la emisión del baucher (sic), sin embargo, al momento de solicitar la redención de bonos, la aerolínea le indicó que debía dirigirse a la agencia de viajes, toda vez que los mismos aparecían cancelados, y al acercarse a la agencia de viajes, no obtuvo solución alguna, pues inicialmente le remitió hacia la aerolínea y luego le indicó que lo requerido estaba en proceso de devolución de dinero, lo cual era con el grupo consolidario BDT Departamento de Agencia, entidad que le informó no existir petición de devolución de dinero.

(v. núm. 3.1)

- Solicitud de acción de protección al consumidor, radicada el día 08 de junio de 2023, bajo el consecutivo No. 20-373358-00025-0001, interpuesta en contra de la señora Alba Rocío Aramendiz Barragán, en su condición de representante legal de la agencia de viajes Mares y Sol Ibagué.

En la citada petición, señaló entre otros aspectos, el incumplimiento al acta de conciliación celebrada el 10 de noviembre de 2021 ante la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de la acción de protección al consumidor No. 20-373358, por lo que solicitó la devolución inmediata de valores consignados por concepto de plan turístico Madrid – España, e igualmente condenar al demandado al pago de perjuicios e intereses moratorios y costas procesales.

(v. núm. 3.2)

Ahora bien, no obstante en el escrito de contestación a la presente acción constitucional, la entidad accionada no informó y tampoco aportó ningún elemento que denote el trámite desplegado a los memoriales y/o solicitudes interpuestas por la accionante y sobre las cuales solicita la protección de sus derechos fundamentales, lo cierto es que, al consultar el expediente No. 20-373358 en la página web oficial de la Superintendencia de Industria y Comercio¹⁴, observa el Despacho que dicha entidad, a través de su Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales, emitió las siguientes decisiones:

- Auto 111495 de fecha 05 de octubre de 2023¹⁵, a través del cual declara improcedente la solicitud de pago inmediato de sumas de dinero canceladas a la entidad demandada por plan turístico a Madrid – España, así como el reconocimiento del pago por perjuicios, intereses causados y costas procesales, toda vez que en la actuación se celebró un acuerdo conciliatorio que presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada, de manera que, para su efectividad, podrá adelantarse la acción ejecutiva correspondiente ante los jueces ordinarios competentes.

La anterior decisión, se vislumbra fue notificada por estado No. 178¹⁶ del 06 de octubre de 2023, de conformidad con lo establecido en el artículo 295 del Código General del Proceso.

- Auto 111502 de fecha 05 de octubre de 2023¹⁷, por el cual decreta la terminación del trámite jurisdiccional de verificación de cumplimiento y, en consecuencia, dispone archivar la actuación.

Para arribar a la anterior declaratoria, esbozó que en audiencia de conciliación realizada el 10 de noviembre de 2021, contenida en el Acta No. 2565 de la misma anualidad, la señora ALBA ROCIO ARAMENDIZ BARRAGAN, en calidad de propietaria del establecimiento de comercio “MARES Y SOL IBAGUE”, se comprometió a realizar la entrega a favor de DANIA GESEL OLAYA MEDINA y ENIDT RUBIO MINA, travel vouchers (sic) por concepto de tiquetes por valor de (\$2.472.750) cada uno y asistencia médica por valor de (\$299.000) cada uno, a los correos

¹⁴ <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php?buscando=radi&vno=20&vnum=373358&vcon=%20%20&vcon=23&vtemaa=3>

¹⁵ https://visordocs.sic.gov.co:28080/consultaDocs/visor.jsf?tipo_acto=AU&num_acto=111495&ano_acto=2023

¹⁶ <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/estados/102023/ESTADO%20178.pdf>

¹⁷ https://visordocs.sic.gov.co:28080/consultaDocs/visor.jsf?tipo_acto=AU&num_acto=111502&ano_acto=2023

electrónicos danialaya18@hotmail.com y lucelorubiamina65@gmail.com, dentro de los 5 días siguientes a la aceptación de la mencionada acta de conciliación.

Que transcurrido el término previsto en Audiencia de Conciliación, mediante Auto No. 88768 de 28 de julio del 2022 se requirió a las demandantes para que en el término improrrogable de treinta (30) días siguientes a la notificación de esa providencia, informara si el demandado cumplió lo acordado en la conciliación, con miras a dar trámite a la etapa de verificación del cumplimiento, y dado que solo hasta el 15 de febrero de 2023 se atendió el requerimiento, el cual fue extemporáneo al término concedido (30 días), no hay mérito para dar inicio al trámite sancionatorio previsto en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, le informó no ostentar facultades para tramitar la ejecución de los acuerdos conciliatorios en el marco de procesos de protección al consumidor, sino que, sus atribuciones se enmarcan en lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 24 del C.G.P.

La anterior decisión, igualmente se avizora notificada por estado No. 178¹⁸ del 06 de octubre de 2023, de conformidad con lo establecido en el artículo 295 del Código General del Proceso.

Establecidas las pretensiones y el marco probatorio que dirige el presente asunto, es del caso señalar que, dado que durante el trámite de la presente acción constitucional, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió pronunciamiento al informe de incumplimiento y acción de protección al consumidor radicada por la parte actora, bajo los consecutivos 20-373358-00024-0001 y 20-373358-00025-0001, respectivamente, se entrevé que la situación expuesta en la demanda, ha cesado, lo cual conlleva a desaparecer así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales que consideraba le venía siendo vulnerados, acarreando de tal forma que la acción de tutela en estudio carezca de objeto actual, tornando innecesario el estudio del problema jurídico planteado por el extremo accionante.

Aunado a esto, considera el despacho que los pronunciamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de Autos 111495 y 111502 de fecha 05 de octubre de 2023, dan respuesta de manera clara, precisa y de fondo al informe de incumplimiento y acción de protección al consumidor elevadas por el extremo accionante, toda vez que se le exponen los motivos de improcedencia del trámite incoado e igualmente se le indica de manera clara el procedimiento que debe adelantar para obtener la ejecución de las obligaciones establecidas en el Acta de Conciliación No. 2565, dado el presunto incumplimiento del proveedor demandado, de manera que, se advierte que la pretensión consistente en la protección de los derechos fundamentales incoados, se encuentra satisfecha, al haberse emitido respuesta por parte de la entidad accionada.

Así mismo, se precisa que los citados Autos 111495 y 111502 de fecha 05 de octubre de 2023, fueron notificados el 06 de octubre de 2023 por estado, en la página web oficial de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo establecido en el artículo 295 del Código General del Proceso, aplicable al procedimiento formulado por la parte actora, e igualmente se observa que se encuentran incluidos en expediente digital de acción de protección al consumidor identificado bajo la radicación No. 373358, el cual puede consultarse en el portal web de la entidad accionada <https://www.sic.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>, opción: "Consulte el estado de su trámite", con el número de radicación del proceso o identificación del consumidor demandante.

Bajo ese entendido, el Despacho negará el amparo de las garantías constitucionales invocadas, como quiera que en el presente asunto se configura carencia actual de objeto por hecho superado.

VI. DECISIÓN

Conforme lo expuesto, la Juez Séptima Administrativa de Oralidad del Circuito de Ibagué – Distrito Judicial del Tolima, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional formulado por la señora **ENIDT RUBIO MINA**, identificada

¹⁸ <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/estados/102023/ESTADO%20178.pdf>

ACCION DE TUTELA
DEMANDANTE: ENIDT RUBIO MINA.
DEMANDADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
RADICADO: 73001-33-33-007-2023-00361-00.
SENTENCIA

con la cédula de ciudadanía No. 41.211.417, contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por haberse configurado carencia actual de objeto por hecho superado, conforme lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes el contenido de esta decisión, por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto- Ley 2591 de 1991. **Y de no ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes, remítase la actuación para ante la Corte Constitucional, para su eventual revisión.**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



INÉS ADRIANA SÁNCHEZ LEAL
JUEZ