



**Rama Judicial**  
**Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales**  
**Republica de Colombia**

Bogotá D. C., 28 de abril de 2020

**Acción de Tutela N° 2020-00118 de PAULA CATALINA BOHÓRQUEZ GARCÍA contra VIVA VACATIONS COLOMBIA S. A. S.**

### **SENTENCIA**

Corresponde a este Despacho resolver en primera instancia la Acción de Tutela promovida por Paula Catalina Bohórquez García contra Viva Vacations Colombia S. A. S., por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

### **ANTECEDENTES**

#### **Hechos de la Acción de Tutela**

Señaló que con la accionada adquirió un paquete turístico mediante un contrato denominado EUROPA A TU ALCANCE para realizarlo en las fechas del 6 al 22 de marzo del 2020.

Manifestó que encontrándose en el tour contratado la empresa de Viajes Eurorutas quien es el operador logístico e intermediario de Viva Vacations Colombia SAS en Europa, decidió dar por terminado el contrato o paquete turístico el 15 de marzo comunicando a los pasajeros de manera verbal y solicitando que se gestionaran los adelantos de vuelo, toda vez que por la declaración de pandemia del COVID 19 por parte de la OMS, los países europeos cerrarían fronteras y declararían cuarentena.

Informó que como el plan turístico contratado comprendía hasta el 22 de marzo de 2020, la Agencia de Viajes Viva Vacations Colombia S. A. S. no cumplió con el contrato adquirido.

Por último, enfatizo que presentó derecho de petición el 23 de marzo del 2020, a la accionada a través de correo electrónico alejandro@vivavacations.com.co remitido al Gerente General de la empresa el señor Alejandro Muñoz y que fenecido el plazo para contestar este no lo ha hecho.

#### **Objeto de la Tutela**

De acuerdo con lo expuesto, la accionante pretende que se ordene dar respuesta de fondo a la solicitud radicada ante la encartada.

### **TRÁMITE DE INSTANCIA**

La presente acción fue admitida por auto del 22 de abril del 2020, por medio del cual se ordenó librar comunicación a la accionada con el fin de poner en conocimiento el escrito de tutela y se le solicitó la información pertinente.

### **CONTESTACIÓN**



**Alejandro Muñoz** en calidad de gerente Comercial de **Viva Vacations Colombia S. A. S.**, el 23 de abril del año que transcurre allegó vía correo electrónico una serie de documentos con los cuales pretendió dar contestación a la acción, ente los cuales allegó unas imágenes de conversaciones mediante WhatsApp y la respuesta dada a la accionante, pero sin que obre una respuesta explícita donde expusiera sus argumentos frente a la acción impetrada.

### CONSIDERACIONES

El artículo 86 de la carta magna tiene establecida la acción de tutela como un instrumento jurídico que permite brindar a cualquier persona, sin mayores requisitos de orden formal, la protección específica e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales cuando le son vulnerados o están en amenaza debido a la acción o la omisión de una autoridad pública o de un particular.

No obstante, se resalta que para que la acción de tutela sea procedente se requiere el estudio del cumplimiento de los requisitos de legitimación por activa; legitimación por pasiva, la trascendencia *iusfundamental* del asunto, la evidente afectación actual de un derecho fundamental (inmediatez) y el agotamiento de los mecanismos judiciales disponibles, salvo la ocurrencia de un perjuicio irremediable (subsidiariedad), esta última contemplada en el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991.

Es decir, que en principio la acción de tutela es improcedente cuando existen otro medio de defensa judicial para la protección de los derechos de los ciudadanos, a menos que, se concluya que ese mecanismo no resulta eficaz ni idóneo, dada la presencia de una amenaza u ocurrencia de un perjuicio irremediable que esté debidamente probada, momento a partir del cual se activa el estudio de la acción constitucional en aras de verificar la vulneración de los derechos fundamentales.

Ahora bien, se ha alegado la protección del **derecho fundamental de petición** respecto del cual se recuerda que está reglamentado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante una autoridad pública o ante un particular, bien sea en interés general o particular, y a obtener una pronta respuesta, sin que tal prerrogativa implique imponer a la respectiva entidad o destinatario la manera cómo debe resolverla, sino únicamente un pronunciamiento oportuno, es decir, dentro del término establecido en la ley, que generalmente es de 15 días hábiles, que guarde correspondencia con lo pedido y absuelva de manera definitiva las inquietudes formuladas.

De ahí que precisamente se derive que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en: (i) en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, es decir, dentro del término establecido legalmente; (ii) en una respuesta de fondo, consiste en obtener un pronunciamiento material sobre lo solicitado, bajo los parámetros de *claridad y precisión*; y (iii) en una notificación de lo decidido, en razón a que nada sirve que se dé respuesta, y esta no se notifique (C. C., C-007 de 2017).



En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado. De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas, se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del "el derecho a lo pedido", que se emplea con el fin de destacar que "el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal." (Sentencias T-242 de 1993; C-510 de 2004; T-867 de 2013; C-951 de 2014; T-058 de 2018 y C-007 de 2017).

### Caso en concreto

Pretende la accionante se tutele su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se ordene a la sociedad Viva Vacations Colombia S. A. S. dar respuesta de fondo a la solicitud radicada mediante correo electrónico el 23 de marzo de 2020.

Para acreditar su solicitud la accionante allegó copia de la petición recibida por la sociedad encartada el 23 de marzo de 2020 donde solicitó, en esencia, la devolución del dinero de su plan turístico por los días no disfrutados en su viaje por Europa.

Así mismo se evidencia que, dentro de los documentos que la sociedad encartada remitió al correo electrónico de esta sede judicial, adjuntó la respuesta proferida a la accionante fechada del 23 de abril de 2020, donde señaló que:

*Respuesta: La Agencia pone en conocimiento sus políticas y cláusulas de responsabilidad dentro del contrato suscrito lo siguiente:*

*"Es nuestra política no reembolsar dinero después de adquirido el paquete a menos de que no podamos procesar la reserva en las fechas inicialmente solicitadas. Todas las ventas son finales. El valor pagado puede ser utilizado para ajustar otro paquete como crédito. Si usted usa una parte parcial del paquete, la cantidad remanente permanecerá en su cuenta para un uso futuro."*

(...)

*"Viva Vacations no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. En el acontecimiento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos."*

*Respuesta: La Agencia ha informado mediante conversaciones por whats app y llamadas telefónicas que se reembolsara la suma solicitada sin problema alguno (No hubo silencio administrativo), La Agencia no ha informado lo contrario (Se anexan comprobantes de conversación), este valor solicitado en reembolso ya fue abonado en la cuenta anteriormente indicada (Anexamos transacción)."*



De igual forma se observa que remitió copia de otros documentos, entre ellos, la respuesta ya referida a la señora Bohórquez García a través del correo electrónico «catalinabohorquez1@hotmail.com» el cual coincide con el referido por la misma accionante en el escrito de tutela y del cual, en todo caso se remitirá una copia al notificar esta decisión.

Así las cosas, hay lugar a considerar que existe una carencia de objeto por configurarse un hecho superado, pues de conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, una vez el accionante ha iniciado la acción correspondiente en aras de encontrar la protección de los derechos fundamentales y el accionado, frente a ello, da inicio a todas las gestiones necesarias con el fin de resarcir o evitar el perjuicio al actor cumpliendo con su fin, se estaría frente a la figura de la carencia actual del objeto, pues si bien, al inicio de la acción se evidenciaba una vulneración de los derechos de la actora, durante el trámite y la gestión de la acción de tutela, la parte pasiva dio lugar a la gestión requerida o necesaria.

Al punto, se recuerda que el fenómeno de la carencia actual de objeto, conforme lo ha establecido la Corte Constitucional, entre otras, en sentencia T-038 de 2019, es un fenómeno que se configura cuando se haya, que cualquier orden que sea emitida por el juez frente a las pretensiones esbozadas en la acción constitucional no tendría ningún efecto o “caería en el vacío” y que se materializa a través de las siguientes circunstancias:

*“3.1.1. 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 más no indemnizatoria.*

*3.1.2. 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.*

*3.1.3. Acaecimiento de una situación sobreviniente. Se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviniente 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.” (Negrilla fuera del texto)*

De acuerdo con lo expuesto y como quiera que la vulneración sobre la cual pudiera recaer la decisión del fallo de tutela desapareció perdiéndose la esencia de la protección reclamada por vía constitucional, este Despacho declarará la carencia actual del objeto por hecho superado.

**DECISIÓN:**



**Rama Judicial**  
**Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas Laborales**  
**Republica de Colombia**

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TERCERO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia, por autoridad de la Ley y mandato de la Constitución,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: PRIMERO: DECLARAR LA CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO** de la acción de tutela instaurada por **PAULA CATALINA BOHÓRQUEZ GARCÍA** contra **VIVA VACATIONS COLOMBIA S. A. S.**, acorde con lo aquí considerado.

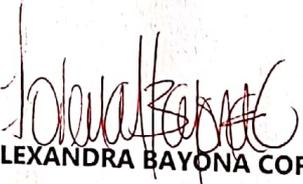
**SEGUNDO: NOTIFICAR** a las partes por el medio más expedito y eficaz. Remitir a la parte actora copia de la comunicación del 23 de abril de 2020 expedido por la sociedad accionada.

**TERCERO: PUBLICAR** esta providencia en la página de la Rama Judicial e informar a las partes sobre la forma de consultar la misma.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada por la parte interesada dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación.

**Notifíquese y Cúmplase,**

La Juez,

  
**LORENA ALEXANDRA BAYONA CORREDOR**