

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., tres (03) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN contra TICKET FAST S.A.S.

ANTECEDENTES

La señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, identificada con C.C. No. 52.528.296, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad TICKET FAST S.A.S., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló la accionante, que en el mes de febrero de 2020, adquirió a través de la compañía TU BOLETA, dos entradas para el concierto denominado “Los Compadres”, el cual se realizaría el día 21 de julio de 2020.

Añadió que debido a las disposiciones de prevención por la propagación de la Covid-19, el concierto fue cancelado por los organizadores, y al respecto TU BOLETA manifestó que el mismo sería llevado a cabo en una próxima fecha.

De otro lado, manifestó la petente, que, en vista al incumplimiento, se dirigió a las oficinas de TU BOLETA, con el fin de radicar un derecho de petición, solicitando la devolución del dinero, y teniendo en cuenta que, por cuestiones laborales, no podría asistir al concierto; no obstante, a la entrada del edificio le fue impedido el ingreso.

Refirió, que, se ha tratado de comunicar vía correo electrónico a través de la página web de TU BOLETA, con el fin de solicitar la devolución del dinero, pero la empresa tiene respuestas automáticas, en las cuales tan solo se indica, que el concierto será programado próximamente, pero sin permitir la radicación de un derecho de petición.

Finalmente, indicó que las respuestas automáticas no dan una solución al caso en particular, sino que generan un radicado que nunca resuelven de forma seria y concreta su petición, aunado a que al impedirse la radicación

del derecho de petición, se está negando el derecho a la administración de justicia, (01- (fls. 1 y 2 pdf).

Por lo anterior, la accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se **ORDENE** a la sociedad TICKET FAST S.A.S., establecer una forma real de recepción de correspondencia, y emitir respuesta personalizada a los PQR en los cuales ha solicitado la devolución del dinero, debido al incumplimiento de la compañía, y a que no podrá asistir al concierto por motivos laborales, (01-fl. 2 pdf)

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad TICKET FAST S.A.S., y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **TICKET FAST S.A.S.**, a través del doctor YEISON MAURICIO ROJAS TORRES, en calidad de apoderado general, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que la entidad no está vulnerando el derecho a la administración de justicia, como quiera que dicha función recae exclusivamente en los jueces de la república, además, tampoco ha negado el derecho a formular peticiones, pues la accionante a través de la plataforma PQRS, ha presentado dos casos, los cuales han sido contestados, de conformidad a las directrices del organizador del evento, atendiendo la postura de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre la reprogramación de los eventos, con ocasión a la emergencia sanitaria ocasionada por la Covid-19.

Refirió la accionada, que la tutela no aportó ninguna prueba que acredite que efectivamente, se dirigió a la dirección física de la empresa, e intentó radicar un derecho de petición.

Añadió que la accionante, adicional a la plataforma de PQRS dispuesta a los consumidores, conocía el correo electrónico directo del área de servicio al cliente, al cual podía enviar el derecho de petición que adujo no pudo radicar.

Por lo expuesto, la compañía propuso las excepciones de ausencia de objeto, ausencia sobreviviente de la causa y carácter residual de la acción de tutela, (06-fls. 2 a 27 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si la sociedad TICKET FAST S.A.S., vulneró el derecho fundamental de petición de la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, al no permitirle presuntamente la radicación física de solicitudes, y al no brindarle una respuesta personalizada a los PQR que ha presentado, y en los cuales ha solicitado la devolución del dinero correspondiente a las entradas al concierto denominado “Los Compadres”.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral¹.

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”²

¹ Sentencia T-143 de 2019.

² Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.³

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁴

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁵

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, con asación a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en

³ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.
- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

Efectuadas las anteriores consideraciones, procede este Despacho a resolver el problema jurídico planteado, encontrando en primer lugar que, la accionante acude a este mecanismo judicial en aras de que sea salvaguardado su derecho fundamental de petición, pues adujo que la sociedad accionada, le impidió la radicación física de una solicitud, a través de la cual pretendía reclamar la devolución del dinero, correspondiente a las entradas para el concierto denominado “Los Compadres”, (01-fls. 1 y 2 pdf).

En su defensa, la sociedad TICKET FAST S.A.S. señaló que no le consta que la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, se haya acercado a las oficinas de la empresa con el propósito de radicar un derecho de petición, y que haya sido la compañía quien haya negado el ingreso.

Añadió al respecto la accionada, que en ningún momento ha vulnerado a la accionante el derecho que le asiste a presentar peticiones, pues aquella ha elevado dos casos a través de la plataforma PQRS; y además, tenía conocimiento del correo electrónico del área de servicio al cliente, y al cual pudo enviar el derecho de petición que presuntamente no le fue posible radicar, (06-fls. 2 a 27 pdf).

Para soportar sus afirmaciones, la sociedad TICKET FAST S.A.S., allegó capturas de pantalla de su página web, en las cuales se logra avizorar que, los usuarios pueden presentar PQRS a través de ese sitio virtual, indicando para tal efecto el tipo de la queja o de la solicitud, y un espacio para describir la petición, (06-fls. 8 a 10 pdf).

Lo anterior fue corroborado por el Despacho, encontrando además, que a través de la página web de TU BOLETA, se pueden elevar concretamente derechos de petición, así que está claro, que la empresa accionada tiene un canal virtual habilitado para la presentación de este tipo de solicitudes, (07-fl. 1 pdf).

Y si bien la parte actora refirió que no pudo radicar de forma física el derecho de petición, lo cierto es que se encuentra plenamente demostrado, que a través de la plataforma PQRS, ha presentado dos reclamaciones dirigidas a

la sociedad accionada (01-fls. 4 y 5 pdf), así que no comprende este Despacho la inconformidad de la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, pues está claro, que TICKET FAST S.A.S. cuenta con otros mecanismos de recepción de peticiones, situación que se ajusta al art. 15 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el art. 1° de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

*“Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, **y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.** Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.*

(...)

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.” (Negrita fuera de texto)

De manera que, es evidente que la sociedad accionada cuenta con un medio idóneo para recepcionar derechos de petición, así que no puede la tutelante considerar vulnerado el derecho fundamental que invoca, cuando a través de la plataforma virtual dispuesta por la empresa, ha elevado dos reclamaciones, y además, conocía de una dirección electrónica a través de la cual pudo formular su solicitud de devolución.

Ahora, en segundo lugar, se tiene que la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, pretende que la sociedad TICKET FAST S.A.S., responda de forma personalizada los PQR elevados, (01-fl. 2 pdf).

No existe duda entonces, que la accionante el día 08 de agosto de 2020 registró un caso a través de la plataforma PQRS (06-fls. 28 y 29 pdf), en el cual no elevó solicitud alguna en concreto, sino que se limitó a señalar que, el día 21 de febrero había adquirido dos entradas para el concierto tour compadres, que trascurridos 6 meses no ha recibido información frente al evento, y que decidió escribir porque comunicarse con Tu Boleta es muy complejo.

El anterior caso fue registrado con el número 161548 (01-fl. 5 pdf), y frente al mismo, la empresa accionada se pronunció el día 10 de agosto de 2020 (01-fl. 6 pdf), en los siguientes términos:

“Hola,

Sabemos cómo se siente postergar la emoción del evento que estabas esperando. Por eso, nos alegra contarte que el concierto de COMPADRES TOUR ya ha sido reprogramado, y que el próximo 15 y 16 de JULIO 2021 podrás disfrutar de lo mejor de este espectáculo.

Esta fecha ha sido definida teniendo en cuenta todos los protocolos para garantizar tu seguridad, y la de todos los demás asistentes. Sin embargo, dada la imprevisibilidad de la actual coyuntura, esta fecha podría variar dependiendo de las circunstancias a nivel nacional. De ser así, te lo notificaremos cuanto antes por nuestros canales de comunicación, y te mantendremos informado sobre cualquier novedad a través de nuestra página web.

Esperamos que esta coyuntura mejore pronto. Mientras tanto, seguiremos trabajando para volverte a acercar a tu pasión. #tuboletatecuenta

Pensando en el escenario en que no puedas asistir al evento, ten presente que TuBoleta desarrolló Pásala, una plataforma oficial en la que puedes vender y comprar tus boletas de una forma simple y segura.

También se encuentra demostrado que el día 22 de agosto de 2020, la accionante nuevamente a través de la plataforma PQRS formuló un caso, en el cual elevó la siguiente solicitud:

*“Cordial saludo, En días anteriores escribí ya que pedí la devolución del concierto tour compadres-2020, del cual recibí respuesta que quedó para Julio de 2021, el cual ya no estoy interesada para esa época. **Por lo tanto, solicito lo más pronto posible la devolución del dinero en un punto Efecty. Quedo pendiente de la respuesta.**”⁶ (Negrita fuera de texto)*

La citada reclamación se registró con el número 163179 (01-fl. 4 pdf), y la empresa accionada al respecto señaló:

“Hola,

Sabemos cómo se siente postergar la emoción del evento que estabas esperando. Por eso, nos alegra contarte que el concierto de COMPADRES TOUR CEPEDA Y FONSECA: ya ha sido reprogramado, y que el próximo 15 y 16 de julio de 2021 en Bogotá podrás disfrutar de lo mejor de este espectáculo.

Esta fecha ha sido definida teniendo en cuenta todos los protocolos para garantizar tu seguridad, y la de todos los demás asistentes. Sin embargo, dada la imprevisibilidad de la actual coyuntura, esta fecha podría variar dependiendo de las circunstancias a nivel nacional. De ser así, te lo notificaremos cuanto antes por nuestros canales de comunicación, y te mantendremos informado sobre cualquier novedad a través de nuestra página web.

Esperamos que esta coyuntura mejore pronto. Mientras tanto, seguiremos trabajando para volverte a acercar a tu pasión. #tuboletatecuenta

**Pensando en el escenario en que no puedas asistir al evento, ten presente que Tu Boleta desarrolló Pásala, una plataforma oficial en la que puedes vender y comprar tus boletas de una forma simple y segura.*⁷*

La anterior respuesta, no guarda relación alguna con la solicitud elevada por la accionante el día 22 de agosto de 2020, pues inclusive se observa, que contiene la misma información brindada en la comunicación del 10 de

⁶ 06-Folios 30 y 31 pdf.

⁷ 06-Folio 31 pdf

agosto de esa anualidad, y a través de la cual la empresa accionada se manifestó frente al caso 161548, pero sin que se observe un pronunciamiento relacionado con la devolución del dinero, correspondiente al evento adquirido por la petente.

Por lo expuesto, se advierte que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁸, y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la sociedad accionada incumplió con su deber legal, de emitir una respuesta a la solicitud elevada por la tutelante el día 22 de agosto de 2020, razón por la cual, es indiscutible la **vulneración al derecho fundamental de petición**.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición de la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN y, en consecuencia, se **ORDENARÁ** a TICKET FAST S.A.S., para que a través de su funcionario o dependencia competente, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 22 de agosto de 2020 (01-fl. 4 pdf y 06-fls. 30 y 31 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

DECISIÓN

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

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de **PETICIÓN** de la señora SANDRA CATALINA GUERRERO ARAGÓN, vulnerado por TICKET FAST S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a la sociedad TICKET FAST S.A.S., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente

⁸ 01-Folios 1 a 6 pdf.

providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por la accionante el día 22 de agosto de 2020 (01-fl. 4 pdf y 06-fls. 30 y 31 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991 en concordancia el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

**DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**040c47d4e2472d17f7d67ae3caf302e778173aa688e2d4a41ee85003f6
c64f3a**

Documento generado en 03/03/2021 03:34:53 PM

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