

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., treinta y uno (31) de agosto de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por JOSE EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL contra TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S.

ANTECEDENTES

El señor JOSE EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL, identificado con C.C. No. 4.268.985, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló el accionante, que el día 3 de julio de 2022 elevó derecho de petición ante la accionada a las direcciones electrónicas collect@tripmonster.com, atencionalcliente@travelgenio.com y legal@travelgenio.com y, le correspondió el ticket 5260739, (01-fol. 1 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición y, en consecuencia, se **ORDENE** a TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., contestar de manera efectiva en el término de 48 horas, a la petición radicada el 3 de julio de 2022, (01-fl. 1 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa y se **REQUIRIÓ** al accionante para que allegara documentales, (Doc. 04 E.E.).

Vencido el término judicial otorgado, la parte actora no allegó respuesta al requerimiento efectuado por el Despacho.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., a través del doctor MANOLO GAONA GARCÍA, en calidad de apoderado especial, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que, no se le vulneró ni se le está vulnerando derecho fundamental alguno, por cuanto el mismo accionante en la tutela manifestó que se creó el ticket 5260739 destinado a atender la solicitud.

Afirmó que, en el mencionado ticket, se encuentra demostrado que el 5 de julio de 2022, se emitió respuesta por parte del representante del servicio al cliente a la solicitud del accionante, en la que se le informó que debía

comunicarse con el departamento de policía para realizar una denuncia policial y, que debía contactar a su banco para reportar el evento fraudulento.

Adujo, que se le indicó al accionante que se habían iniciado todos los trámites internos pertinentes para solucionar el caso.

Añadió, que se le informó al accionante el procedimiento que debía iniciar ante el banco, con la finalidad de que le emitiera un documento oficial en donde se demuestre que la disputa fue cerrada y no habrá devolución de cargos, documento que no ha sido aportado.

Expresó, que, en relación con la petición de la devolución del importe pagado, no es posible debido a que los billetes ya han sido emitidos y por tanto su representada ha transmitido la cantidad pagada a la aerolínea para dicha emisión.

De otro lado, señaló que la accionada cuenta con una política de devoluciones publicada en el sitio web <https://co.travelgenio.com/condiciones-generales>, en la que se informa todo lo relacionado con cambios, cancelaciones, devoluciones y remisiones.

Por lo anterior, concluyó que su representada no vulneró el derecho de petición del accionante pues dio respuestas claras, oportunas, de fondo y las comunicó debidamente, (06-ff. 2 a 5 pdf).

CONSIDERACIONES

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., vulneró el derecho fundamental de petición del señor JOSE EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL, al no darle respuesta a la solicitud radicada el día 3 de julio de 2022.

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 86 de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 2591 de 1991, establecen que la acción de tutela está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona; 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.

Así mismo, el art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o excepcionalmente de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o

¹ Sentencia T-143 de 2019.

amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

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

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.

DEL CASO EN CONCRETO

No existe duda que el señor JOSE EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL, el día 3 de julio de 2022, radicó ante TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., solicitud mediante la cual reclamó: i. la cancelación de la compra realizada el 2 de julio de 2022 con la tarjeta de crédito MasterCard Falabella terminada en *1904 por valor de \$9.982.029 y ii. el reembolso del dinero a través de la reversión de la transacción, (01-ff. 3 y 4 pdf).

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

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

A su turno, la sociedad accionada, contestó, que dio respuesta a la petición mediante comunicado del 5 de julio de 2022, como se evidencia en la trazabilidad del ticket 5260739, en donde le informó al accionante que debía comunicarse con el departamento de policía y contactar a su banco para reportar el evento fraudulento, aunado a que la entidad había iniciado todos los trámites internos pertinentes para solucionar el caso.

Ahora, TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., con el fin de acreditar que el accionante tiene conocimiento de la respuesta, allegó la trazabilidad del ticket 5260739, que dan cuenta de comunicaciones cruzadas entre las partes desde el 5 de julio de 2022, (06- ff. 5 y 6 pdf).

Así entonces, para este Juzgado la respuesta emitida por la accionada no fue congruente respecto de la solicitud contenida en la petición elevada por el accionante el 3 de julio de 2022, mediante la cual solicitó la cancelación de la compra realizada el 2 de julio y el reembolso del dinero, pues se le contestó que debía comunicarse con la policía y con el banco para hacer el reporte respectivo y, que había iniciado los trámites internos para dar solución; sin embargo, no se indicó de manera clara y precisa al tutelante, sí procedería con la cancelación y el reembolso del dinero, pues una de las características de contenido de la respuesta, es que debe ser clara, completa y congruente con lo solicitado, esto es, que la información sea precisa al accionante, la cual permita un conocimiento de la situación real de lo reclamado.

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 tutela⁶, y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la accionada incumplió su deber legal de dar una respuesta de fondo, clara y concreta, a la solicitud elevada por el tutelante el 3 de julio de 2022, razón por la cual, es evidente la vulneración al derecho fundamental de petición.

Por lo anterior, se **tutelar** el derecho fundamental de petición del señor JOSÉ EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL y, en consecuencia, se **ordenar** a TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., que a través de su representante legal o quien haga sus veces, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por el accionante el día 3 de julio de 2022, a través de la cual solicitó i. la cancelación de la compra realizada el 2 de julio de 2022 con la tarjeta de crédito MasterCard Falabella terminada en *1904 por valor de \$9.982.029 y ii. el reembolso del dinero a través de la reversión de la transacción, (01-ff. 3 a 4 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**

⁶ Doc. 01 y 02 E.E.

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** del señor JOSÉ EULOGIO MARTÍNEZ SANDOVAL, vulnerado por TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a TRAVELGENIO COLOMBIA S.A.S., a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la solicitud elevada por el accionante el día 3 de julio de 2022, a través de la cual solicitó i. la cancelación de la compra realizada el 2 de julio de 2022 con la tarjeta de crédito MasterCard Falabella terminada en *1904 por valor de \$9.982.029 y ii. el reembolso del dinero a través de la reversión de la transacción, (01-ff. 3 a 4 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 con 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
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: 3103965f68acfe9cd09bb99faac06a1a7ed8884340d67c16e47aab5ff66cf8c7

Documento generado en 31/08/2022 09:44:24 AM

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