



JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá D.C., catorce (14) de enero de dos mil veintiuno (2021)

Referencia:	Acción de Tutela
Radicado:	110014003037-2020-00780-00
Accionante:	Liliana Monroy Bermúdez
Accionada:	Viajes Éxito y Turismo S.A.S.
Actuación:	Sentencia de Tutela de Primera Instancia

1

De conformidad con lo preceptuado en el Decreto 2591 de 1991, y dentro del término consagrado en el artículo 86 de la Constitución Nacional, procede este Despacho a decidir sobre la acción de tutela instaurada por **Liliana Monroy Bermúdez**, en contra de **Viajes Éxito y Turismo S.A.S.**

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS:

Se pretende la tutela de los derechos fundamentales a la vida, seguridad social, igualdad y dignidad humana.

FUNDAMENTOS FACTICOS:

En la formulación de la acción de tutela, **Liliana Monroy Bermúdez**, informa que realizó la compra de unas reservaciones correspondientes a un viaje para el año 2020, desde la ciudad de Bogotá a Cartagena y viceversa con alojamiento en el hotel Bahía Cartagena.

Refiere que el viaje fue programado para ella, su padre de 73 años y su madre, pero en vista de la situación generada por el COVID – 19, y la alerta sanitaria decretada a nivel nacional les fue imposible realizar el viaje toda vez que, sus padres son personas de avanzada edad y no es posible sus salidas debido a que esto los pondría en inminente peligro y en riesgo dado que, son personas propensas a contagiarse por sus enfermedades base.

Señala que la accionada realizó ampliación del plazo para hacer uso de los tiquetes hasta el mes de enero de la anualidad, pero por salud de sus padres y la situación actual del país respecto del rebrote de COVID – 19, no es posible arriesgar la salud de sus padres para poder hacer uso de los tiquetes actualmente cuentan los dos con citas de control, procedimientos médicos e intervenciones que a la fecha se encuentran suspendidas por motivos ajenos a nuestra gestión y están siendo reasignados para este mes y los meses siguientes impidiendo así las posibilidades de viajar y limitando por completo las fechas disponibles para dichos viajes motivo por el cual requiere de la devolución y el reembolso de este dinero teniendo en cuenta que es poco probable que puedan realizar el viaje.



Por lo anteriormente expuesto, solicita que se ordene a **VIAJES EXITO Y TURISMO S.A.S.**, que en un término no superior a 48 horas le realicé la DEVOLUCIÓN Y ENTREGA del dinero ahorrado hasta el momento, ya que por motivos de salud y por motivos de los cambios presentados en su situación laboral y económica no puede continuar realizando los pagos mes a mes. Así también, pide que se ordene a **VIAJES EXITO Y TURISMO S.A.S.**, **repetir** por los costos en que pueda incurrir en el cumplimiento de esta tutela, en los términos señalados por este despacho.

2

ACTUACIÓN DE INSTANCIA:

Avocada la presente acción el día nueve (9) de diciembre de dos mil veinte (2020), se notificó del mismo a la accionada **VIAJES ÉXITO Y TURISMO S.A.S.**, y se dispuso a vincular de oficio a la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y a la **ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO ANATO**, con el objeto de que manifestaran sobre cada uno de los hechos descritos en el libelo.

ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO ANATO: El Representante legal suplente solicito la desvinculación de la presente acción de tutela por cuanto la asociación a la que representa por desconocimiento de los hechos de la presente acción constitucional.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO: La COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE GESTION JUDICIAL solicito la desvinculación de la entidad por cuanto a la fecha no existe ninguna reclamación por parte de LILIANA MONROY BERMÚDEZ, en contra de la sociedad VIAJES ÉXITO Y TURISMO S.A.S., que tenga fundamento en los hechos u omisiones que se exponen en el escrito contentivo de la presente acción de tutela.

VIAJES ÉXITO Y TURISMO S.A.S.: El apoderado especial de la sociedad indicó que les consta la relación contractual existente entre la Accionante y su Representada y que al respecto es importante resaltar que la Accionante realizó una reclamación solicitando el reembolso de dinero por los paquetes turísticos adquiridos, es decir, la misma petición objeto de la presente tutela, solicitud que fue contestada desde el 25 de noviembre de 2020, informándole:

“Sabemos que tu solicitud inicial fue de reembolso, sin embargo, de conformidad con lo señalado en el artículo 4º del Decreto Legislativo 557 y artículo 17 del Decreto 482, el reembolso de los servicios objeto de tu solicitud se efectuará en servicios turísticos prestados por nosotros de acuerdo a las condiciones del proveedor. Con fundamento en los antecedentes y consideraciones anteriores procedemos a dar respuesta a tu solicitud en los siguientes términos:

1. **Para el alojamiento en el hotel Bahía Cartagena:**
 - Tus servicios han quedado abiertos hasta 28/01/2021



- *Puedes informar tus nuevas fechas de viaje hasta 28/01/2021*
- *No aplica penalidad*

2. **Para tu vuelo con la aerolínea Latam:**

- *Tus servicios quedan abiertos hasta 31/12/2021*
- *No aplica penalidad ni diferencia de tarifa*

3. **Para tu servicio de traslados:** *Te generamos un voucher por valor de 40.000 COP que puedes redimir por cualquier servicio terrestre de la agencia. (No aplica penalidad)*

- *Podría generarse diferencia tarifaria en caso de que la misma no se encuentre disponible.*
- *Solo se permite 1 cambio*
- *Todo queda sujeto a las políticas del proveedor y acorde a los artículos mencionados.”*

3

Manifiesta que, la respuesta dada por su representada a la petición de la Accionante encuentra fundamento en lo prescrito en la normatividad vigente en temas de reembolso de paquetes turísticos adquiridos durante la vigencia de la emergencia sanitaria, establecido en los Decretos 482 y 557 de 2020, y por ende, no ha vulnerado ni ha amenazado violar ningún derecho fundamental de la Accionante, máxime cuando pretende exigir vía acción de tutela el reembolso del dinero objeto de un contrato en virtud de una relación de consumo, por lo que, la misma no es protegible vía acción de tutela dada la naturaleza subsidiaria de esta, pues con ello, la Accionante pretende evitar agotar los cauces ordinarios para la resolución de su controversia, tratando de desdibujar este medio e instrumento supletorio, pues podía acudir a la Acción de Protección al Consumidor establecida para estos efectos y no a la acción de tutela, razón suficiente para entender que existen otros mecanismos idóneos para la resolución de las controversias objeto de la tutela ante la autoridad competente, que en este caso es la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

Por lo anteriormente expuesto, pide al Despacho que se niegue por improcedente el trámite de la presente acción constitucional, por las razones de hecho y de derecho señaladas.

CONSIDERACIONES:

1. De la Competencia

Es competente este Despacho Judicial, para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

2. Problema Jurídico

Corresponde determinar ¿si la acción de tutela es procedente para desatar controversias de tipo contractual?

Tesis, no

3. Marco Jurisprudencial

Con miras a dar solución a la situación jurídica planteada, se procederá a realizar un análisis de la jurisprudencia constitucional sobre:

- **Naturaleza de la acción de tutela.**

La H. Corte Constitucional en sentencia T-340 de 2016, ha señalado al respecto:

“La acción de tutela es un mecanismo judicial, de stirpe constitucional, orientado a la defensa judicial de los derechos fundamentales, que puedan resultar vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, e incluso en algunos eventos de los particulares.

Su utilización es excepcional, y su interposición solo es jurídicamente viable cuando, examinado todo el sistema de acciones judiciales para la protección de los derechos, no se encuentre un medio ordinario eficaz para su protección y por tanto, no haya mecanismo judicial que brinde un amparo oportuno y evite una afectación grave e irreversible de las garantías constitucionales.

El medio de defensa debe tener la vocación para concurrir a la protección oportuna y eficaz de los bienes jurídicos comprometidos, sobre los cuales debe verificarse una amenaza grave e inminente, que amerite la protección urgente del juez de tutela. En virtud de dicha inminencia, se previó para el trámite de la acción de tutela, un proceso sumario y preferente que permitiera cumplir los objetivos formulados por el constituyente primario.

Una situación en la que no se registre la urgencia referida ha de ventilarse a través de los medios ordinarios de protección, sin que puedan ser desplazados por la acción de tutela, ni el juez natural sustituido por el constitucional.”

- **Improcedencia de la acción de tutela. Principio de subsidiaridad.**

En sentencia T- 340 de 2016, la H. Corte Constitucional estableció:

*“el principio de subsidiaridad implica el resguardo de las competencias jurisdiccionales, de la organización procesal básica, del debido proceso y de la seguridad jurídica, propias del Estado Social de Derecho. De este modo, **“siempre prevalece la acción ordinaria; de ahí que se afirme que la tutela no es un medio adicional o complementario, pues su carácter y esencia es ser único medio de protección que, al afectado en sus derechos fundamentales, brinda el ordenamiento jurídico”**[25].*

*El Decreto 2591 de 1991 establece expresamente que solo procede la tutela cuando “el afectado no disponga de **otro medio** de defensa judicial”. Entonces, la procedencia de la acción se encuentra condicionada por el principio de subsidiaridad, bajo el entendido de que no puede desplazar los recursos ordinarios o extraordinarios de defensa[26], ni mucho menos a los jueces competentes en la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa[27].*

*La inobservancia de tal principio se erige como una causal de improcedencia a la luz del numeral 1° del artículo 6° del Decreto 2591 de 1991[28], declarado exequible en la **Sentencia C-018 de 1993**. Y la consecuencia directa de ello es que el juez constitucional no puede entrar a discernir el fondo del asunto planteado.*

9. En los casos en que existen medios principales de defensa judicial, la jurisprudencia de esta Corporación ha establecido dos excepciones a la improcedencia. Cada una tiene implicaciones



sobre la forma en la que ha de concederse el amparo constitucional, en caso de que sea viable hacerlo.

La primera. Si bien, en abstracto, existe otro medio de defensa judicial y el accionante cuenta con él para la defensa de sus derechos, desde la perspectiva de la relación entre el mecanismo y el fin constitucional perseguido por el actor, aquel no tiene la virtualidad de conjurar un **perjuicio irremediable**. De tal forma, la acción de tutela procede como **mecanismo transitorio**, mientras el interesado acude a la vía ordinaria para discernir el asunto y, momentáneamente resguarda sus intereses.

La segunda. Si bien existe otro medio de defensa judicial, éste no es **eficaz** para proteger los derechos fundamentales invocados, caso en el cual la tutela procede de **manera definitiva**. El análisis sobre la eficacia del medio ordinario se encuentra determinada por el contraste entre éste y las condiciones particulares del accionante.”

- **Acción de tutela frente a controversias contractuales:**

En sentencia T-900 de 2014, la H. Corte Constitucional estableció:

“En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, esta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular.”

• **CASO CONCRETO**

De acuerdo con el inciso 3 del artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela “sólo 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.” Así mismo, el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela es improcedente en los casos en que el accionante tenga a su alcance otros recursos o medios de defensa judicial para la protección de sus derechos.

En este sentido, la H. Corte Constitucional ha sostenido que la acción de tutela obedece al principio de subsidiariedad, es decir, no es un mecanismo de defensa judicial alternativo o supletorio de los recursos o medios ordinarios previstos por el legislador para el amparo de un derecho; no puede ser empleada para revivir oportunidades procesales vencidas como consecuencia de la inactividad injustificada del interesado; y, no constituye un último medio judicial para alegar la vulneración o afectación de un derecho de conformidad con la sentencia T-086 de 2012.

En efecto, conforme con su naturaleza constitucional, en criterio de la Corte Constitucional, la acción de tutela es el mecanismo preferente de protección de los derechos fundamentales, cuyo ejercicio debe estar dirigido a obtener un amparo efectivo e inmediato frente a los actos u omisiones que los amenacen o vulneren. Es



por ello, ha dicho la máxima corporación constitucional, que la acción de tutela no puede ser entendida como una instancia idónea para tramitar y decidir conflictos de rango legal, pues con este propósito, el legislador dispuso los medios y recursos judiciales adecuados, así como las autoridades y jueces competentes.

En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, la H. Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular.

Por lo que, tal postura puede remontarse a la sentencia T-594 de 1992. En esa oportunidad sostuvo la Corte Constitucional que *“las diferencias surgidas entre las partes con ocasión o por causa de un contrato no constituyen materia que pueda someterse al estudio y decisión del juez por vía de tutela ya que, por definición, ella está excluida en tales casos, toda vez que quien se considere vulnerado o amenazado en sus derechos goza de otro medio judicial para su defensa: el aplicable al contrato respectivo según su naturaleza y de conformidad con las reglas de competencia establecidas por la ley”*. Y en sentencia T-587 de 2003 sostuvo la Corte Constitucional que: *“(…) El hecho de que la Constitución permee las normas inferiores del ordenamiento jurídico, entre ellas los contratos, a través de la dimensión objetiva de los derechos fundamentales, no implica que dentro de todo contrato esté inmersa una discusión de rango iusfundamental que deba ser conocida por el juez de tutela. Para el conocimiento de controversias de tipo contractual se debe acudir al juez ordinario quien, por supuesto, debe iluminar su labor en la materia en la cual es especializado con la norma constitucional. (...) Considera la Corte que acudir a la tutela para solucionar controversias ajenas a los derechos fundamentales configura una tergiversación de la naturaleza de la acción que puede llegar a deslegitimarla para perjuicio de aquellas personas que verdaderamente necesitan de protección a través de este mecanismo (...)”*.

En este sentido, y de acuerdo con las anteriores consideraciones en aquellos casos que el accionante cuente con otros mecanismos alternos para la defensa judicial de sus derechos, la acción de amparo procederá en la medida que se verifique la existencia de un perjuicio irremediable.

Sin embargo, es necesario aclarar aquellos eventos o factores que la jurisprudencia constitucional ha determinado como perjuicio irremediable. En relación con este tema, la Corte en sentencia T-86 de 2012, aplico varios criterios para determinar su existencia; veamos:



“la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados.”

7

Por lo que, a ojos de vista la presente acción de tutela no está llamada a prosperar y por ello, se debe declarar improcedente toda vez que, la controversia que se plantea debe ser dirimida por la jurisdicción ordinaria mediante las acciones especiales que la ley prevé para el efecto, siendo el medio idóneo para discutir si es procedente o no la *devolución y el reembolso del dinero de los tres tiquetes* con origen desde Bogotá D.C., hasta Cartagena y viceversa.

Maxime cuando no acredito el perjuicio irremediable que refiere la máxima corporación constitucional para estudiar el amparo deprecado por lo cual, no queda otra vía que concluir que por regla general, una acción de tutela como la de la referencia no es procedente constitucionalmente, puesto que la pretensión de los ciudadanos era obtener por vía de amparo la *devolución y el reembolso del dinero de los tres tiquetes* con origen desde Bogotá D.C., hasta Cartagena y viceversa, aspectos que sin ser debatidos y definidos sustantivamente en la jurisdicción ordinaria a quien compete ese esclarecimiento, no debieron ser objeto de la acción tutelar, sin existir un perjuicio irremediable que lo justificara. La temática propuesta tiene un ámbito propio para su resolución como es la jurisdicción ordinaria, que está facultada para resolver sobre todas las cuestiones suscitadas en la demanda de manera idónea y eficaz como para no ser sustituida por la jurisdicción constitucional.

En virtud de lo expuesto, **EL JUZGADO TREINTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY,

FALLA:

PRIMERO: DECLARAR LA IMPROCEDENCIA de la acción de tutela presentada por **Liliana Monroy Bermúdez**, conforme el acápite considerativo de este previsto.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito posible (Art. 30 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese las presentes diligencias a la Corte Constitucional para eventual revisión, conforme a lo determinado en el inciso segundo del Art. 31 del Decreto 2591 de 1991.



CUARTO: Una vez regrese la tutela de la H. Corte Constitucional, excluida de REVISIÓN, sin necesidad de ingresar el expediente al despacho, por secretaria ARCHIVENSE las diligencias.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

LUIS CARLOS RIAÑO VERA
Juez

8

Firmado Por:

LUIS CARLOS RIAÑO VERA
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 037 CIVIL MUNICIPAL DE 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: **23e1c4372ceeb186f2d879978c7010026f57807bd2a5f3d89e20a8dc46564ec1**

Documento generado en 14/01/2021 12:29:51 p.m.