



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá**

**Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639**

**[cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

**Bogotá D. C., veinticinco (25) de mayo dos mil veintidós (2022).**

**REF: ACCIÓN DE TUTELA No. 11001 40 03 005-2022-00410-00**

**ACCIONANTES:** TOMAS GERARDO POCHZIOL HERRERA y MERCEDES CUMBE ALBINO.

**ACCIONADA:** MAGIC WORLD TRAVEL S.A.S

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez motivado en legal forma el trámite adecuado.

**ANTECEDENTES:**

**1. HECHOS:**

Manifestó la parte accionante que el diez (10) de marzo del año en curso, radicó derecho petición ante la sociedad accionada MAGIC WORLD TRAVEL S.A.

Se encuentra vencido el término legal para emitir respuesta y la accionada no ha dado contestación a su solicitud.

**2. LA PETICIÓN**

Pidió se tutele su derecho fundamental de petición y se le ordene a la sociedad demandada decidir de fondo su solicitud radicada el diez (10) de marzo de 2022.

**SINTESIS PROCESAL:**

Mediante proveído adiado el once (11) de mayo del año avante (consecutivo 05 del expediente digital), se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada, y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo.

### **MAGIC WORLD TRAVEL S.A.S.**

Dentro del término legal concedido la empresa convocada se pronunció sobre los hechos de la presente acción y solicitó se declare que ha operado un hecho superado, dado que el día trece (13) de mayo del año en curso, dio respuesta al derecho de petición.

### **CONSIDERACIONES:**

#### **1.- LA ACCION DE TUTELA:**

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación.

Esta acción 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. Por consiguiente, esta protección debe ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

**2.- El derecho de petición**, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “*a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015*” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

*“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada).*

**3.** El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

*“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

*Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título*

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)*

*Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

*(...)*

*Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación*

*de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.*

**4. El Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020**, en su artículo 5 dispuso *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”.*

En ese orden, formulada una petición, el mismo se rige por las reglas del derecho de petición atrás señaladas, de modo tal, que la autoridad o el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de treinta (30) días hábiles; peticiones de documentos y de información, veinte (20) días hábiles; y peticiones de consulta treinta y cinco (35) días hábiles.

### **3.- CASO CONCRETO.**

En el caso *sub-juice*, los demandantes reclaman la protección de su derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución política, toda vez, que lo consideran vulnerado por la sociedad MAGIC WORDL TRAVEL S.A.S., en el entendido que no se ha dado una respuesta a su solicitud de fecha diez (10) de marzo del año avante.

Se encuentra acreditado que los demandantes en esa fecha (10 de marzo de 2022) presentaron a la sociedad accionada, derecho de petición en donde solicitaron *“realizar la cancelación del contrato”* MWT3593 y *“la devolución del cobro ejecutado sin autorización”*.

La empresa accionada en la contestación que hizo de la acción constitucional informó que el trece (13) de mayo del hogaño, dio respuesta a la petición de los quejosos, para lo cual allegó copia de la misma.

En la respuesta brindada a los quejosos, la sociedad accionada les informó

que: (...) “reitero en lo que usted hace referencia al derecho de retracto, desistimiento o **a una resolución del contrato sin que obre incumplimiento por parte de la sociedad**, me permito indicarles que no es posible realizar el reembolso, conforme a los lineamientos normativos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante Decreto Legislativo 557 del 15 de abril de 2020 el cual adopto medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en lo relacionado con el **“artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten”**. Bajo este entendido, confirmo que el dinero pagado (\$2.000.000.00) o mayor valor pagado, de la suscripción MWT No 3593 del 05 de febrero de 2022, **será devuelto en descuentos en servicios turísticos**. Descuentos que se verán reflejados en su portafolio de servicios como indica el contrato como son paquetes vacacionales, hoteles, renta de autos, cruceros todo incluido. El área de cartera lo contactara para facilitar los pagos de la membresía” (...). Negrilla Fuera Texto.

Respuesta en donde se resuelve de fondo la petición, dado que se atendieron todos los cuestionamientos realizados. En lo que atañe al enteramiento a los peticionarios, se allegó como prueba de tal carga, comunicación de fecha trece (13) de mayo “asunto su derecho de petición radicado 10 de marzo de 2022”, con constancias de envío al correo electrónico [pochziolcantinflas@gmail.com](mailto:pochziolcantinflas@gmail.com) , mismo indicado en la demanda de tutela. Situación que se corroboró por parte del Despacho en la entrevista telefónica realizada a la parte accionante al abonado telefónico 316-3755077 señalado en el acápite de notificaciones, en donde el señor TOMAS GERARDO manifestó haber recibido tal comunicación (Documento digital 11 del expediente digital).

Se advierte que la contestación no satisfactoria de lo solicitado no configura la vulneración del derecho de petición, pues, el peticionario debe entender

que lo que se busca con este medio es que se responda, no que se responda satisfactoriamente o de acuerdo a los intereses del accionante.

En sentencia de tutela T038 de 2019 la Honorable Corte Constitucional, respecto del hecho superado señaló que:

*“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.”*

Así las cosas, se negará el amparo deprecado, dado que, en la hora actual, no hay orden alguna que emitir.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** DECLARAR la configuración de la carencia actual de objeto por HECHO SUPERADO, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO:** NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible.

**TERCERO:** Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

**NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,**



**JUAN CARLOS FONSECA CRISTANCHO**  
**JUEZ**