

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONTROL DE GARANTÍAS

Bogotá DC, doce (12) de abril del dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

ASUNTO

Resolver la acción de tutela instaurada por **Martha Cecilia Gómez Quintero** en contra de la **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política.

FUNDAMENTOS FÁCTICOS

Se interpone acción de tutela indicando los siguientes hechos:

1. La accionante señala que el día 14 de marzo del 2022, vía correo electrónico presentó la siguiente petición:
 1. Se me atienda de manera oportuna y ágil la solicitud hecha con respecto a la cuponera N. 1237101 ya que han pasado más de 30 días después del último reclamo, sin ningún tipo de información por parte de TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S, en el cual siempre que llamo a pedir información acerca del estado de la solicitud me indican que debo esperar lo cual me parece una total falta de interés y respeto con el cliente.

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

2. La petición elevada quedó radicada el día 14 de marzo de 2022, en el correo electrónico: atencionalcliente@onvacationhoteles.com y a la fecha no se ha dado respuesta al derecho de petición.
3. Se solicita que la acá accionada de respuesta al derecho de petición.

PRETENSIONES

La accionante **Martha Cecilia Gómez Quintero** peticona le sea amparado el derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política.

De igual forma se peticona que se ordene a **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.** contestar de fondo la petición enviada el día 14 de marzo del 2022.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.

La representante legal de la entidad accionada, señala que es verdad que fue radicada una petición el día 14 de marzo de 2022, por parte de la acá accionante y que la misma fue contestada y notificada a la actora el día 06 de abril de hogaño, así como a los requerimientos adicionales que ha elevado la accionante desde el pasado 3 de septiembre de 2021, para lo cual informa:

Fecha de radicación	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Contenido de respuesta
03-09-2021	Pide la utilización de la cuponera como plan todo incluido.	15-09-2021	Se solicita a la accionante informar ciudad de origen, ciudad de destino, cantidad de pasajeros, tres fechas de viaje y tipo de plan.
15-09-2021	La accionante entrega la información solicitada	22-09-2021	Se informa que desafortunadamente no se contaba con disponibilidad para las fechas solicitadas, se ofrece como fecha disponible ciclo para el 12 de enero de 2022.
29-12-2021	(97 días después) Contesta la accionante solicitando la creación de la reserva en ciclos 12 al 14; 19 al 21 y 26 al 28 de enero de 2022	30-12-2022	Se responde a la accionante que la condición de reserva para el producto <i>Cuponera</i> debía hacerse 8 días antes de la fecha de viaje.

Radicación: No. 2022-032
 Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
 Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
 Decisión: No tutelar – Hecho Superado

14-01-2022	La accionante solicita que se le fije reserva o se le haga la devolución del dinero.	08-02-2022	Se emite respuesta formal a la accionante en la que se le informa (Previo contacto telefónico en la que la accionante manifestó no poder tomar las fechas ofrecidas) la posibilidad de dar por cancelada la cuponera y utilizar el dinero pagado a la misma (\$900.000 M/Cte) en servicios de la sociedad por un término de 6 meses, en la misma respuesta se informó enlace en el cual la accionante podía solicitar la nueva reserva con el dinero disponible. En el mismo comunicado se solicitó a la accionante confirmar su aceptación a la propuesta presentada.
12-02-2022	A través de comunicación telefónica la accionante solicita la utilización de la reserva todo incluido	12-02-2022	En la misma comunicación se informa a la accionante como hacer la solicitud por medio del enlace, así mismo, se envía a la dirección de correo marthagomez1538@gmail.com el 12 de febrero a las 11:48 am el enlace de acceso. (Es menester indicar al honorable despacho que este enlace ya se había informado a la accionante a través de la respuesta formal el pasado 08 de febrero de la misma anualidad.)
14-03-2022	Se radica derecho de petición de interés particular en la que se solicita por parte de la accionante atender su solicitud de utilización de la cuponera	06-04-2022	Se remite respuesta formal y de fondo a la accionante.

De esta misma manera allegó soporte donde se destaca la respuesta fue allegada al correo electrónico marthagomez1538@gmail.com el día 6 de abril de hogaño, además de que se le ha brindado información vía telefónica sobre el servicio de la cuponera obtenida por la actora, razón por la cual considera que no ha existido negación alguna por parte de su representada así como tampoco se han vulnerado derechos de rango fundamental, finalmente, solicita se denieguen las pretensiones de la parte actora por operar la carencia actual de objeto y por configurarse un hecho superado.

PRUEBAS

Con el escrito de tutela, **la parte accionante Martha Cecilia Gómez Quintero** apporto la copia de la petición del 14 de marzo de 2022, y correos electrónicos remitidos al área de servicio al cliente de la empresa accionada.

Por su parte **la parte accionada Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.** junto con la respuesta a esta acción de tutela anexó el certificado de existencia y representación legal, entrega respuesta formal 08 de febrero de 2022, imagen entrega enlace para solicitar reserva 12 de febrero de 2022, soporte entrega respuesta a derecho de

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

petición con fecha 06 de abril de 2022, trazabilidad respuestas otorgadas a las solicitudes elevadas por la accionante, audios: aclaración, opciones para utilizar valor de la cuponera en reserva y suministro de procesos para solicitar RVA.

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

1. Competencia

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, en concordancia con los Decretos 2591 de 1991 y Decreto 1983 de 2017 que dispone reglas de reparto, es competente este Despacho para resolver la solicitud de la tutela, por tratarse la parte accionada de una entidad con la cual la parte accionante genero un vínculo, siendo fuente de la supuesta vulneración al derecho fundamental de petición consagrado en la Constitución Política.

Frente al factor territorial se tiene que la dirección de ubicación de la parte accionante es Bogotá, y en esta misma ciudad tienen concurrencia los hechos fundamento de la solicitud de amparo.

2. Del sub exámine

El artículo 86 de la Carta Política señala que:

“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, 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.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo 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.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.”

Ahora bien, para resolver el caso en concreto es necesario precisar:

El Derecho Fundamental de Petición

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece que:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”.

Disposición Constitucional que tiene desarrollo en el artículo 13 de la ley 1755 de disponer que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. El Derecho objeto de estudio, es y ha sido ampliamente tratado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, entre otras por aquella en la que se expone que:

“... cuando una persona presenta peticiones respetuosas a la autoridad, ya sea en interés particular o general, obtiene el derecho a una pronta resolución de la misma, al tiempo que la autoridad a quien se dirige la petición contrae la obligación constitucional de responder en el término establecido por la ley. Por tanto, cuando la autoridad omite resolver la petición, vulnera el derecho amparado en el artículo 23 de la Carta Fundamental, cuyo núcleo esencial comprende una pronta resolución...”¹

Tal garantía abarca dos aspectos a saber: (i) la posibilidad de los ciudadanos de elevar respetuosas solicitudes y (ii) la obligación de la entidad o autoridad requerida, de responder en forma adecuada y oportuna; en ese sentido, la Corte Constitucional ha determinado sus componentes conceptuales básicos y mínimos, así:

“... comprende (i) la posibilidad efectiva y cierta de elevar peticiones respetuosas ante los diferentes entes del poder público, facultad que está

¹ Sentencia T – 096 del 27 de febrero de 1997. M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

garantizada por la correlativa obligación impuesta a las autoridades de (ii) dar trámite a la solicitud, sin que exista argumento alguno para negar su admisión o iniciar las diligencias para dar la respuesta². (iii) Proferir una respuesta oportuna, dentro de los términos legales establecidos en el ordenamiento jurídico. (iv) Resolver de fondo lo solicitado, cuestión que exige a la autoridad referirse de manera completa a los asuntos planteados, excluyendo de plano las respuestas evasivas y (v) comunicar prontamente lo decidido al peticionario, independientemente de que la respuesta sea positiva o negativa a sus pretensiones. Los anteriores criterios tienen como fundamento los principios de suficiencia, congruencia y efectividad del derecho de petición³

Frente al contenido y alcance de este derecho, la jurisprudencia Constitucional ha desarrollado una clara línea, sintetizada en la sentencia T-511 de 2010 de la siguiente manera, dichos aspectos han sido reiterados por el alto tribunal Constitucional, en sentencia T-487 del 2017, siendo magistrado ponente el doctor Alberto Rojas Ríos, quien sostiene:

“La jurisprudencia de esta Corporación a definido los rasgos distintivos del derecho de petición en los siguientes términos:

- i) se trata de un fundamental, el cual a su vez es determinante para la efectividad de otros derechos fundamentales tales como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;*
- ii) este derecho se ejerce mediante la presentación de solicitudes a las autoridades públicas y a los particulares;*
- iii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el peticionario;*
- iv) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado;*
- v) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible;*
- vi) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;*
- vii) por regla general están vinculadas por este derecho las entidades estatales, y en algunos casos a los particulares;*

² Sentencias T – 944 de 199 y T – 259 de 2004.

³ Sentencia T-363, Magistrada Ponente Dra. CLARA INÉS VARGAS HERNÁNDEZ, 22 de abril de 2004.

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

- viii) *el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición;*
- ix) *el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa;*
- x) *la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder*
- xi) *Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

PROBLEMA JURÍDICO

Procede el Despacho a determinar si **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.**, vulneró el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política de la señora **Martha Cecilia Gómez Quintero**

De conformidad con los anteriores postulados, procede el Despacho a analizar el caso objeto de estudio.

EL CASO OBJETO DE ESTUDIO

Obra en el expediente, que el día 14 de marzo de 2022 la señora **Martha Cecilia Gómez Quintero** radicó un derecho de petición a la parte accionada **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.**, solicitando puntualmente:

1. Se me atienda de manera oportuna y ágil la solicitud hecha con respecto a la cuponera N. 1237101 ya que han pasado más de 30 días después del último reclamo, sin ningún tipo de información por parte de TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S, en el cual siempre que llamo a pedir información acerca del estado de la solicitud me indican que debo esperar lo cual me parece una total falta de interés y respeto con el cliente.

Como respuesta de la presente acción de tutela, la parte accionada **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.**, indico:

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

1. Que ya se había dado respuesta a la petición formulada por el acá accionante, el día 06 de abril de 2022 así como a las demás solicitudes allegadas desde el pasado 3 de septiembre de 2021
2. Con la formulación de la presente tutela se envió la respuesta a la actora el día 06 de abril de 2022.
3. Allegó audios sobre la información brindada a la actora y soportes de las respuestas que se han brindado a las diferentes solicitudes que ha enviado vía correo electrónico al área de servicio al cliente de la empresa accionada.

El Despacho señala que lo dicho por la parte accionada **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.** es verificable en el documento pdf denominado entrega de respuesta formal a derecho de petición 06-04-2022 allegado junto con el escrito de contestación, remitido al Estrado vía correo electrónico, así como los demás documentos y audios adjuntos:

RE: RESPUESTA FORMAL RESERVA 1237101

Luis Eduardo Forero Salas <servicioalcliente1@onvacation.com>

Mié 06/04/2022 13:17

Para: marthagomez1538@gmail.com <marthagomez1538@gmail.com>

1 archivos adjuntos (578 KB)

Respuesta formal...pdf;

Señora.
MARTHA CECILIA GOMEZ

Reciba un cordial saludo,

En atención a la solicitud de la reserva del asunto, remito nuevamente respuesta con la fecha de emisión corregida.

Atentamente,
Luis Eduardo Forero Salas
Analista SAC

Esta autoridad Judicial observa que la respuesta del derecho de petición fue remitida a la dirección de correo electrónico marthagomez1538@gmail.com el día 06 de abril de 2022. De lo anterior concluye este Estrado Judicial que existe un pronunciamiento a la solicitud radicada el día 14 de marzo de 2022; ya que, a la

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

fecha, el derecho de petición fue resuelto como bien consta en en la documentación allegada al Despacho vía correo electrónico por la parte accionada. Quiere decir lo anterior que, para efectos de proteger el derecho de petición, el mismo no ha sido transgredido. Como consecuencia de lo anterior, se tiene entonces un **HECHO SUPERADO**, como quiera que, la respuesta fue brindada dentro del termino legal establecido y en el desarrollo de esta tutela; razón por la cual no existe amenaza al derecho fundamental de petición, toda vez que el objeto del mismo era un pronunciamiento de fondo, el cual ya se brindó con relación a la solicitud antes deprecada.

Al respecto, en la Sentencia T- 439 de 2018 M.P. Cristina Pardo Schlesinger, se puntualizó respecto al marco conceptual del Hecho Superado:

- i) *El hecho superado sólo puede producirse de manera previa al proferimiento de una sentencia que ampare el derecho fundamental invocado para su protección.*
- ii) *Los fallos de tutela son de cumplimiento inmediato, sin perjuicio de que hayan sido impugnados, conforme a lo prescrito en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. Razón por la cual, no constituye hecho superado, sino un simple cumplimiento de sentencia, la conducta que acata la orden impartida por el juez de primera instancia en procura de amparar derechos fundamentales.*
- iii) *Por lo tanto, en las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el ad quem no podría declarar el acaecimiento de un hecho superado, encontrándose limitado a confirmar o infirmar la providencia del a quo.*
- iv) *Es preciso reiterar que el “hecho superado” sólo se produce cuando las acciones u omisiones del accionado satisfacen íntegramente el derecho fundamental del cual se adujo una vulneración.*
- v) *Por consiguiente, dicha hipótesis no puede predicarse respecto de derechos fundamentales cuyo resarcimiento dependa de conductas que deban prolongarse en el tiempo, superando el lapso procesal de la tutela. Ello, por cuanto a que, en tal circunstancia, al finalizar el trámite constitucional, no se habría satisfecho aun plenamente el derecho invocado y se impediría al accionante ejercer los incidentes de desacato que fueren pertinentes, en caso de que el accionado reincidiera en la conducta vulneratoria alegada en la tutela.*

Quiere decir lo anterior que actualmente no existe una orden que impartir para

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

procurar la protección del derecho fundamental de petición de la parte accionante, en contra de **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.** razón por la cual se ha de declarar la no prosperidad de la acción de tutela.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SETENTA Y CUATRO (74) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

PRIMERO: NO TUTELAR el derecho fundamental invocado por **Martha Cecilia Gómez Quintero** en contra del **Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.**, por constituir la acción un hecho superado frente al derecho de petición, pues el mismo fue resuelto, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: INFORMAR a la parte accionante y a la parte accionada que la presente decisión puede ser impugnada dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación.

TERCERO: ORDENAR que de no ser impugnada esta decisión sea remitida la actuación de copias, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:

Omar Leonardo Beltran Castillo
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Penal 74 Control De Garantías
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

Radicación: No. 2022-032
Accionante: Martha Cecilia Gómez Quintero
Accionada: Tour Vacation Hoteles Azul S.A.S.
Decisión: No tutelar – Hecho Superado

Código de verificación:

52bacbda865620b4fdbac540770cc5af117c10652e401a8c83400fb20a4bc5c7

Documento generado en 12/04/2022 04:52:38 PM

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