

Radicación No. 110014003007-2022-00693-00
Accionante: TRANSITO MEDINA DE VARGAS.
Accionada: ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.
ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., dieciocho de julio de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por TRANSITO MEDINA DE VARGAS, contra ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S

1. ANTECEDENTES

Acude la accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, el 31 de diciembre de 2020 hizo la compra de unos tiquetes a la agencia Viajes Éxito para los trayectos Bogotá- Santa Marta - Bogotá, en efectivo a través de una caja del supermercado Exito de Bosa-Bogotá por valor de \$2.082.540 asociado al ID 3684902., que por error en la plataforma, este pago no se hizo efectivo en el tiempo estipulado (dos horas) y no expidieron tiquetes para su viaje, por lo que ese mismo día envió un correo electrónico a la dirección: transaccionesplacetopay@viajesexito.com manifestado lo siguiente *“Buenas tardes, Hice el pago de mi reserva en efectivo en una caja éxito, pero aún no me llega el correo de confirmación.”* 4. Como respuesta al correo anterior, el 01 de enero de 2021 a través del correo electrónico transacciones@viajesexito.com la agencia solicitó lo siguiente: *“En vista de que el viaje era para el día de hoy, por favor confírmenos si desean tomar esta reserva en otra fecha o de lo contrario deben solicitar el reembolso del dinero a través de la página de Viajes Exito.”*

Señalando que 4 de enero de 2021, recibió una llamada telefónica de un empleado de la agencia de viajes, en la que le informaban que debía confirmar la fecha en que deseaba reservar unos nuevos vuelos, atendiendo a esta solicitud, envió un correo electrónico así *“Buenas tardes, De acuerdo a la llamada de esta mañana, deseo confirmar que deseamos los tiquetes sean reservados así, ida (Bogotá - Santa Marta) 15 de enero de 2021 en horas de la mañana y regreso (Santa Marta - Bogotá) 18 de enero de 2021 en la tarde. Agradezco su importante gestión”*, por lo que, en atención a su solicitud, la agencia tramitó una nueva reserva por valor de \$1.067.140 lo que generó un saldo a su favor de \$1.015.400, atendiendo al pago realizado por valor de \$2.082.540 y le contestó un correo electrónico informando lo siguiente: *“Buenas Tardes Agradeciendo su comunicación con nosotros le informamos que teniendo en cuenta la petición hecha por usted, se realiza reserva en las fechas solicitadas ID 3686774. Es importante aclarar que este correo es solamente transaccional, cualquier información acerca de la reserva puede solicitarla a través de nuestros canales telefónicos (...) Finalmente le informamos que dicha reserva por presentar un valor menor a la inicialmente tomada genera un valor a favor, el cual le será entregado a través de un bono, el cual para reclamar deberá hacerlo acercándose a cualquiera de nuestros puntos de venta y solicitando al asesor contactarse con el área respectiva para poder ser entregado”*; por lo que efectivamente obtuvo los tiquetes y viajé y teniendo en cuenta este último correo, se comunicó en reiteradas oportunidades por llamada telefónica con la agencia Viajes Éxito para que le indican cómo solicitar el reembolso del saldo a favor por valor de \$1.015.400, pero las respuestas siempre fueron evasivas, los asesores manifestaban no tener conocimiento de los pasos a seguir y le pedían llamar de nuevo días después o que ellos se comunicaran con él, solo hasta el mes de octubre de 2021 un asesor le solicitó reenviar el correo donde le informan del saldo a favor a la dirección electrónica jcastahe@emtelco.com y que esperara respuesta, lo cual hizo inmediatamente, que el 23 de diciembre de 2021 teniendo en cuenta que transcurrió casi un año sin obtener respuesta por parte de la Viajes Éxito, a pesar de muchas llamadas telefónicas en las que nunca le dieron solución, acudió al punto de atención de la agencia en el Centro Comercial Centro Mayor en la Ciudad de Bogotá, allí expuso los hechos y le tomaron una nueva petición registrada con el número PQR:70424 y le indicaron que pronto le darían respuesta, el 26 de diciembre de 2021 le dieron respuesta, la cual consultó en la página de viajes éxito, misma que no es clara ni

resuelve de fondo mi petición si tiene en cuenta que fue a ellos a quien depositó el dinero y no a un proveedor del que además no informan el nombre y de ser así, han pasado más de seis meses desde esta respuesta y no tuvo más información sobre su caso.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: TRANSITO MEDINA DE VARGAS.

Entidad Accionada: ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita la accionante el amparo de su derecho fundamental de petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Dice que, en primer lugar, les consta haber recibido el Derecho de Petición al que hace referencia la accionante en su escrito de tutela, que al respecto, se permiten resaltar que a la fecha ya se dio respuesta a la petición presentada por la Accionante, la cual le fue remitida.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es

ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial , a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que el actor solicita la protección del derecho fundamental que invoca, puesto que, no obstante haber elevado una solicitud ante la accionada con el fin de que se le dé respuesta de a lo peticionado a la fecha no le han dado repuesta, lo cual fue replicado por la entidad accionada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, es lo cierto que se radicó por el accionante el citado derecho de petición ante la entidad demandada conforme se acredita en la presente actuación; en el que solicitaba la devolución de un dinero.

Por su parte la sociedad convocada, procedió a emitir la siguiente respuesta remitiéndola al correo del accionante en los siguientes términos: *“En atención a su acción de tutela presentada por usted a Viajes Éxito se permite informar lo siguiente luego de realizadas las investigaciones pertinentes: Inicialmente, queremos solicitar disculpas por la demora que se ha presentado en la respuesta del presente radicado; esto se ha prolongado por la contingencia presentada actualmente por el COVID19. Por lo que a continuación procedemos a describir el estado actual de los servicios adquiridos: Tiene un voucher un (1) o bono redimible en servicios ofrecidos por la misma agencia de viajes y que estén disponibles al momento de la solicitud de cotización, por valor de UN MILLON QUINCE MIL CUATROCIENTOS PESOS M/C (\$1.015.400). Para*

solicitar el reembolso del valor anteriormente informado le informamos que su caso está siendo tramitado bajo la PQR 70424, por lo cual solicitamos nos envíe al correo reembolsos@viajesexit.com los siguientes documentos: 1. Certificado bancario de una cuenta de ahorros del titular de la factura, con fecha de expedición no mayor a 30 días. 2. Cédula de ciudadanía por ambos lados del titular de la factura. Nota: en el momento de enviar los documentos recuerde ingresar el número de la PQR 70424 en el asunto del correo, en caso de necesitar documentación adicional se le estará informando por este mismo medio. Este caso solo podrá ser gestionado a partir de la fecha en que tengamos la documentación completa. Por lo tanto, quedamos a la espera de la información para gestionarlo en los tiempos que se requiere. Después de recibida la información el trámite final de reembolso puede tardar hasta 15 días hábiles. De conformidad con los anteriores términos, nos permitimos responder a su solicitud. No obstante, Éxito Viajes y Turismo S.A.S lamenta las molestias que pudieron generarse a raíz de este hecho. Queremos que sepa que todos nuestros esfuerzos están concentrados en atender todas las necesidades de nuestros clientes. contestación que fue puesta en consideración del apoderado del demandante al correo electrónico [Para: paoladisofi@gmail.com](mailto:Para:paoladisofi@gmail.com) ., y cuya dirección aparece inserta en la misiva y en el escrito de tutela.

Así las cosas, tenemos que la entidad accionada, dio respuesta al accionante de manera concisa y concreta a la solicitud aquí en discusión, conforme se observa dentro del escrito de contestación dado al presente amparo, aportando para el efecto los comprobantes que dan cuenta de tal situación, cuestión que sin duda alguna constituye un hecho superado frente a la misma.

Sobre el particular y el alcance que nuestro legislador le imprimió a esta regla, nuestro alto Tribunal en Sentencia T-038/19 ha dicho:

“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 inocuo cualquier intervención del juez constitucional en

aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”.

En resumen, de lo expuesto, se colige que en la actualidad no existe, si alguna vez existió vulneración o amenaza de los derechos fundamentales incoados por el accionante, perdiendo por lo tanto el amparo invocado su razón de ser y por ende se denegará.

3. DECISION

Por lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá, D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR POR HECHO SUPERADO la acción de tutela invocada por la señora TRANSITO MEDINA DE VARGAS, en virtud a lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: COMUNÍQUESE esta determinación a las partes por el medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

TERCERO: REMÍTASE el expediente a la Corte Constitucional para que decida sobre su eventual **REVISION**, si el fallo no fuere impugnado dentro de los tres días siguientes a su notificación.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ

