

REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARTO PENAL PARA ADOLESCENTES  
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE CALI

SENTENCIA No. 054

Santiago de Cali, primero (1º) de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

I. **OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO**

Decidir la acción de tutela interpuesta por el señor DANNI ORTIZ LARRAHONDO, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

II. **SUJETOS PROCESALES**

**ACCIONANTE:** Se trata del señor DANNI ORTIZ LARRAHONDO C.C.No. 10.498.783, abogadofersan@gmail.com, tels: 315 544 71 86 – 310 824 24 05.

**ENTIDAD ACCIONADA:** La presente acción de tutela va dirigida en contra de COLBOLETOS-<sup>1</sup>

**VINCULADOS:** BANCO FALABELLA, señor YOVANY MOYA y/o empresa FÉNIX ENTERTAINMENT GROUP,<sup>2</sup> FENIX\_LATAM.<sup>3</sup>

III. **HECHOS Y PRETENSIONES**

Relatan el accionante que los días 2 y 12 de septiembre, 14 de noviembre, 18 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024, haciendo uso de su derecho constitucional de petición, presentó solicitudes ante Colboletos, a su gerente responsable del evento YOVANY MOYA / FENIXLATAM, en los cuales requirió la devolución del dinero por compras de boletas para el concierto de NOCHE DE CUMBIA, RASPA Y DESPECHO, programado para el 2 de septiembre de 2023 en Arena Cañaveralejo, cuya compra realizó el 10 de julio de 2023 a través de la plataforma de Colboletos con su tarjeta de crédito del banco Falabella con boucher 60461764985 por valor de \$3'355.000, palco oro por total de

<sup>1</sup> Certificado Cámara y Comercio "11CamarayCcioCOLBOLETOS"

<sup>2</sup> Certificado Cámara y Comercio "05CamarayCCioFENIX"

<sup>3</sup> Certificado Cámara y Comercio "11CamarayCcioCOLBOLETOS"

10 cupos, recibiendo notificación el 1 de septiembre de 2023 que el evento sería aplazado por fuerza mayor, y aunque realizó varias llamadas a Colboletos al número 300 661 11 11, le indicaron que no hay respuesta a la solicitud de devolución de dineros por compras la compra de dichas boletas, indicándole que debía aportar una serie de documentos para la devolución del dinero al correo devoluciones@colboletos.com, y, devoluciones2@colboletos.com, transcurriendo más de 5 meses de solicitar la devolución y más de 15 días sin que a la fecha haya obtenido respuesta alguna.

Razón por la cual considere vulnerado su derecho fundamental y, solicita se le ordene a Colboletos emitan una respuesta a su solicitud.

#### IV. TRAMITE

La tutela fue admitida mediante auto No. 82 del 19 de febrero de 2024, ordenando la notificación a COLBOLETOS, ordenando la vinculación del BANCO FALABELLA, al señor YOVANY MOYA y/o empresa FÉNIX ENTERTAINMENT GROUP- *FENIX\_LATAM*, efectuando la notificación por aviso en el micrositio correspondiente en la página web de la Rama Judicial a través del Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de esta ciudad, para que rindieran un informe de cada uno de los hechos expuestos por el accionante.

#### V. RESPUESTAS DE LA ENTIDADES ACCIONADAS Y VINCULADAS

La entidad accionada **FÉNIX ENTERTAINMENT GROUP**, a través de su representante legal LUIS JORGE QUINTERO, en términos generales alegó su falta de legitimación en la causa por pasiva, agregando que: *“...FENIX ENTERTAINMENT GROUP COLOMBIA S.A.S se identifica con el NIT No. 901.782.433 – 9, de acuerdo al Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Barranquilla; y que la realmente accionada “FENIXLATAM - colboletos” se identifica con el NIT No. 900.339.806-8. Así las cosas, lo primero que podemos afirmar sin lugar a equívocos, es que nos encontramos frente a dos (2) empresas TOTALMENTE INDEPENDIENTES en cuanto a su autonomía técnica, administrativa, presupuestal y financiera. La anterior precisión es pertinente dentro de este asunto, ya que el accionante dentro de su introito NO acciona a mi representada, este presente su acción de tutela en contra de “FENIXLATAM - colboletos”, solo es necesario remitirnos a la acción de tutela para poder concluir que FENIX ENTERTAINMENT GROUP COLOMBIA S.A.S, jamás debió ser notificada dentro de este asunto...”*

**FALABELLA** señaló que la sociedad tiene como objeto la realización de todo tipo de actividades comerciales, por cuenta propia o de terceros, relacionados con el comercio al por menor, a través de internet, servicios en línea, y plataformas tecnológicas. En este sentido, no cumple funciones de entidad bancaria o financiera y tampoco realiza reportes ante las centrales de crédito o riesgo. Por lo anterior, los documentos a notificar deberían ser enviados a las direcciones autorizadas por la sociedad Banco Falabella S.A. para que se entienda surtida debidamente la notificación, solicitando su desvinculación.

**BANCO FALABELLA** guardó silencio al traslado emitido por esta instancia.

**COLBOLETOS** no ofreció respuesta alguna.

## **VI. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO**

### **1. REQUISITOS GENERALES DE FORMA**

No existe reparo alguno con relación a la competencia dentro del asunto a estudio debido a que este Despacho es idóneo para conocer en primera instancia de las acciones de tutela formuladas en contra de la entidad accionada de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 2591 de 1991, 1382 de 2001, 1983 de 2017, 333 de 2021 y los Autos 124 de 2009, A 087 de 2011 y A 045 de 2010 proferidos por la Corte Constitucional.

Como el amparo puede ser ejercido en todo momento y lugar por cualquier persona que estime vulnerado o amenazado sus derechos fundamentales, el interés del accionante está presente, y la solicitud de tutela se adecúa a las exigencias mínimas que se establecen para ejercer la acción.

### **2. PROBLEMA JURÍDICO:**

Corresponde a este Juez establecer si, dentro de la controversia suscitada por el accionante respecto de la no devolución de los dineros pagados por la compra de unos “boletos”, la vía constitucional resulta ser el medio idóneo para ventilar dicho debate de índole económico y consecuentemente, si se logró determinar la existencia de la falta de respuesta a unas presuntas “*peticiones de reembolso*” que se denunciaron fueron elevadas ante el accionado.

### **3. PRECEDENTES NORMATIVOS Y JURISPRUDENCIALES - ARGUMENTOS RELACIONADOS CON EL PROBLEMA JURÍDICO.**

La acción de tutela, se encuentra consagrada en la Constitución Nacional, como un mecanismo expedito y residual, dirigido a proteger los derechos fundamentales de cualquier persona, cuando éstos han sido violados o amenazados por las acciones u omisiones de las autoridades públicas o de los particulares en los casos específicamente señalados, siempre que el accionante carezca de una herramienta ordinaria de protección judicial idónea, o cuando existiendo se le utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

**De la procedencia de la tutela como mecanismo de amparo constitucional de derechos fundamentales.**

El artículo 1º del Decreto 2591 de 1991, señala en relación a los derechos fundamentales de las personas “*cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este decreto*”.

Bajo el anterior postulado la Jurisprudencia ha establecido que la acción de tutela resulta improcedente, cuando entre otros, no tenga como pretensión principal la defensa de garantías fundamentales,<sup>4</sup> supuesto que la Corte Constitucional ha entendido como regla general, que el único objeto de la acción de tutela es la protección efectiva, inmediata y subsidiaria de los derechos fundamentales que se ven vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o particular,<sup>5</sup> bajo un mecanismo procesal preferente, informal, sumario y expedito.

Sin embargo, para que la solicitud de amparo proceda, se requiere el cumplimiento de unos requisitos o presupuestos mínimos, entre otros, la **trascendencia iusfundamental** del asunto.<sup>6</sup>

Y, particularmente, frente a la necesidad de que el asunto comporte una relevancia iusfundamental, ha indicado la Corte Constitucional que se cumple con dicho presupuesto cuando se demuestra que el caso bajo estudio involucra algún debate jurídico que gira en torno al contenido, alcance y goce de cualquier derecho fundamental.<sup>7</sup>

De esta manera, se ha entendido que la acción de tutela es **improcedente** para dirimir **conflictos de naturaleza económica** o contractual que no tengan trascendencia iusfundamental, “*pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico*”,<sup>8</sup> por cuanto para esta clase de disputas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional.

---

<sup>4</sup> Sentencia T-903 de 2014

<sup>5</sup> Sentencias T-470 de 1998; T-015 de 2005; T-155 de 2010; T-449 de 2011 y T-650 de 2011.

<sup>6</sup> Sentencias T-291 de 2016, T-010 de 2017

<sup>7</sup> Sentencia SU-617 de 2014.

<sup>8</sup> Sentencia T-499 de 2011.

### **Del principio de la carga de la prueba en la acción de tutela.**

De acuerdo a la Corte Constitucional, el principio de la carga de la prueba en materia de la acción de tutela implica, que aquel que instaura este mecanismo de defensa judicial por estimar vulnerados o amenazados sus derechos fundamentales, tiene la carga procesal de probar sus afirmaciones, sin perjuicio que la misma se invierta cuando existe un estado de indefensión o la imposibilidad fáctica o jurídica que probar los hechos que se alegan.

Puesto que "el juez, tan pronto llegue al convencimiento respecto de la situación litigiosa, podrá proferir el fallo, sin necesidad de practicar las pruebas solicitadas". Pero esta disposición no puede entenderse como una autorización legal para que el juez resuelva **sin que los hechos alegados o relevantes para conceder o negar la protección hayan sido probados, cuando menos en forma sumaria** dadas las características de este procedimiento. Su determinación no puede ser adoptada con base en el presentimiento, la imaginación o el deseo, **sino que ha de obedecer a su certidumbre sobre si en efecto ha sido violado o está amenazado un derecho fundamental**, si acontece lo contrario, o si en el caso particular es improcedente la tutela. A esa conclusión únicamente puede arribar el fallador mediante la evaluación de los hechos por él establecidos con arreglo a la ley y sin desconocer el derecho de defensa de las partes",<sup>3</sup> por lo que la carga procesal de probar sus afirmaciones "tan sólo en casos **excepcionales**, dadas las especiales condiciones de **indefensión** en que se encuentra el peticionario, se ha invertido jurisprudencialmente la carga de la prueba a favor de aquél."<sup>9</sup> (negrillas fuera de texto)

### **Del principio "Nadie puede alegar en su favor su propia culpa"**

Nuestra jurisprudencia ha advertido la aplicabilidad del principio conforme al cual nadie puede alegar en su favor su propia culpa. Una de las condiciones de procedibilidad de la acción de tutela, consiste en que el accionante no sea responsable de los hechos que presuntamente vulneran los derechos invocados, pues su finalidad no es "subsana los efectos del descuido en que haya podido incurrir el accionante"<sup>10</sup>. Al respecto la Corte Constitucional ha dicho "En efecto, si los hechos que dan origen a la acción de tutela corresponden a la actuación culposa, imprudente o negligente del actor que derivó, a la postre, en la vulneración o amenaza de sus derechos fundamentales, no es admisible que éste pretenda a través de la acción de tutela obtener el amparo de tales derechos, y por lo

---

<sup>9</sup> Sentencia T 1066 de 2006

<sup>10</sup> Sentencia T-547 de 2007

*tanto, desplazar su responsabilidad en la ocurrencia de los hechos que fundamentan la solicitud de amparo a la autoridad pública o al particular accionado. Una consideración en sentido contrario, constituiría la afectación de los fundamentos del Estado de Derecho y del principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución política”.*<sup>11</sup>

Destacándose que: (i) el juez constitucional no puede amparar situaciones donde la supuesta vulneración de un derecho fundamental, no se deriva de la acción u omisión de cualquier autoridad sino de la negligencia imprudencia o descuido del particular;<sup>7</sup> (ii) la incuria del accionante no puede subsanarse por medio de la acción de tutela<sup>8</sup>; (iii) la imposibilidad de alegar la propia culpa o desidia para solicitar la protección de un derecho cuyo riesgo ha sido generado por el mismo accionante.<sup>12</sup>

### **De la inmediatez, como requisito de procedencia de la acción de tutela**

La Corte Constitucional ha dicho que *“Por su parte, la inmediatez exige que la acción de tutela sea promovida en un tiempo breve, contado a partir del momento en el que por acción u omisión se produce la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales. Ello se explica, en tanto el propósito de la acción de tutela es la protección “inmediata” de los derechos constitucionales fundamentales, siendo entonces inherente a la naturaleza de dicha acción, brindar una protección actual y efectiva de aquellos. Conforme con esto, a través de la exigencia del requisito de inmediatez se pretende evitar que el recurso de amparo constitucional sea empleado como una herramienta que premie la desidia, negligencia o indiferencia de los actores, o se convierta en un factor de inseguridad jurídica, al permitir que la acción de tutela se promueva en un tiempo excesivo, irrazonable e injustificado a partir del momento en que se causó la amenaza o violación de los derechos fundamentales. Si bien la jurisprudencia constitucional ha establecido que no existe término expreso de caducidad para la acción de tutela, también ha precisado que la inmediatez en su interposición sí constituye un requisito de procedibilidad, pues ésta debe ser intentada dentro de un plazo razonable y oportuno, lo cual es coherente con el fin de aquella y la urgencia manifiesta de proteger el derecho fundamental amenazado o conculcado”.*<sup>13</sup>

*“Con el fin de orientar la labor del juez de tutela, la jurisprudencia constitucional ha identificado cinco criterios que ayudan a determinar, en cada caso, el cumplimiento del requisito de inmediatez: (i) la situación personal del peticionario, que puede hacer desproporcionada la exigencia de presentar la acción de tutela en un término breve; (ii) el momento en el que se produce la*

---

<sup>11</sup> Sentencia T-547 de 2007

<sup>12</sup> Sentencia T-276 de 1995

<sup>13</sup> Sentencia T-244 de 2017

vulneración, ya que pueden existir casos de violación permanente de derechos fundamentales; (iii) la naturaleza de la vulneración, pues la demora en la presentación de la tutela puede estar relacionada, precisamente, con la situación que, según el accionante, vulnera sus derechos fundamentales; (iv) la actuación contra la que se dirige la tutela, ya que si se trata de una providencia judicial, el análisis debe ser más estricto, y (v) los efectos de la tutela en los derechos de terceros, quienes tienen la expectativa legítima de que se proteja su seguridad jurídica.<sup>14</sup> (subrayas del juzgado)

### **CASO CONCRETO**

En consonancia con lo expuesto, verifica el Despacho en primer lugar que, la presente acción constitucional se funda en la no respuesta de la accionada Colboletos a unas peticiones que se alegó, se presentaron en fechas 2 de septiembre de 2023, 12 de septiembre de 2023, 14 de noviembre de 2023, 18 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024, y que buscaban el “reembolso” de los dineros cancelados por la compra de unos boletos para un evento denominado “*NOCHE DE CUMBIA, RASPA Y DESPECHO*”, programado para el 2 de septiembre de 2023 en esta ciudad y el cual finalmente fue cancelado.

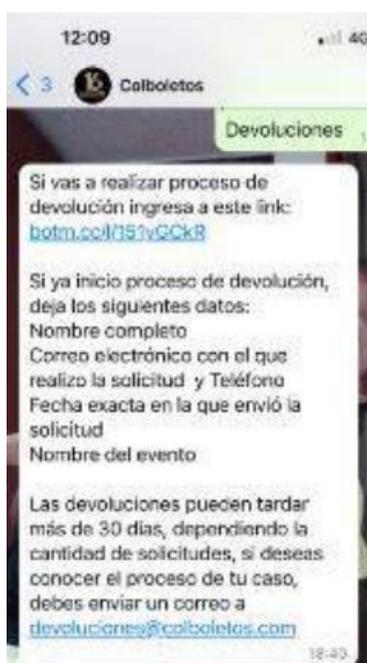
Es por ello que, tan solo se tiene la manifestación del tutelante, de las supuestas “*peticiones*” de devolución o de envío de documentos para el pretendido reembolso, **empero** de lo cual no se aportó prueba sumaria alguna relacionada con tales solicitudes donde se acredite la existencia y envío de las mismas, a pesar del requerimiento que en este sentido se le hizo al tutelante en el auto admisorio de esta acción,<sup>15</sup> respecto de aportar “*los derechos de petición y constancias de envíos físicas y/o electrónicas que relaciona en su escrito de tutela de fechas 2 de septiembre de 2023, 12 de septiembre de 2023, 14 de noviembre de 2023, 18 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024*”, sin que se obtuviera respuesta alguna por parte del interesado.

Ahora, si bien se señaló que a través de la plataforma Watt sap se estableció un contacto inicial ante la accionada a efectos de obtener información para la mentada devolución, también lo es que, de lo verificado en dicha interacción, se advierte que, a través de dicha plataforma, se le señaló de manera precisa el canal web dispuesto para el efecto, a saber,

---

<sup>14</sup> Sentencia T-091 de 2018

<sup>15</sup> Nral 4 auto Nro. 082 del 19 de febrero de 2024



A quienes deseen la devolución del dinero, en cumplimiento de lo estipulado en la ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), pueden realizar la solicitud de devolución ingresando a nuestra página web. <http://bit.ly/devoluciones-colboletos>

Actuación a cargo del accionante de la cual no se tiene prueba y por ende certeza alguna, que hubiere sido realizada por el interesado en aras de formalizar y luego obtener la pretendida devolución, por lo que injustificado resultaría endilgar algún tipo de trasgresión en contra de la accionada, cuando de lo obrante en el plenario, no se advierte la realización de tal actuación que finalmente y de su ejecución, se encontraba en cabeza del actor.

Aunado a que además, quedó establecida la improcedencia de lo aquí pretendido por cuanto es una controversia de estirpe económico que no implica la afectación o amenaza de derechos fundamentales y donde también, esta acción constitucional no resulta ser el escenario idóneo y eficaz para obtener lo pretendido, puesto que para ello existen los mecanismos legales idóneos dispuestos para tal fin, toda vez que, en relación a lo subsidiario de la presente acción y ante la controversia suscitada por el accionante con la denunciada “*demora*” en el reembolso solicitado ante Colboletos, el actor si a bien lo tiene, puede acudir a la Acción Jurisdiccional de Protección al Consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con la Ley 1480 de 2011, mecanismo que garantiza la responsabilidad de los productores y/o proveedores para responder a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos y servicios que comercialicen en el mercado. En el caso de la prestación de servicios (como es el caso de los espectáculos y eventos), cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor puede hacer valer a través de dicho trámite, su derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o la devolución del precio pagado, de conformidad con el Estatuto del Consumidor.

Sumado a lo expuesto y en gracia de discusión, ante la no de mostración de la existencia de las peticiones alegadas, de lo obrante en el plenario, se tiene la existencia del hecho generador de la queja constitucional, como lo es la cancelación del evento, comunicado el 1 se septiembre de 2023 y que en contraste con la presentación de la acción de tutela - febrero de 2024 – es decir 5 meses después del hecho que dio origen al pretendido reembolso, delantamente también se advierte el no cumplimiento del requisito de inmediatez que el Juez constitucional debe propender por su cabal observancia, término que contraria el propósito de la acción de tutela que “es la protección ***“inmediata”*** de los derechos constitucionales fundamentales”.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO CUARTO PENAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN CONTROL GARANTÍAS DE CALI, VALLE DEL CAUCA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución,

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** DECLARAR LA IMPROCEDENCIA de la acción de tutela instaurada por el señor DANNI ORTIZ LARRAHONDO, de acuerdo a lo señalado en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese la presente sentencia al accionante, a la entidad accionada y vinculadas.

**TERCERO:** Si no fuere impugnada, remítase a la Corte Constitucional en archivo electrónico para lo de su cargo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Firmado Por:  
Luis Alberto Acosta Delgado

**Juez**  
**Juzgado Municipal**  
**Penal 004 Para Adolescentes Control De Garantías**  
**Cali - Valle Del Cauca**

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: **0e219f7be0cdadcafc84ab0e5695b7e67764fbddf16bfca00ed870d345779a47**

Documento generado en 29/02/2024 04:18:09 PM

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