ACCIÓN DE TUTELA.
RADICADO No.: 080013153004-2024-00104-00
ACCIONANTE: NARCHELYS PAOLA SAENZ MENDOZA.
ACCIONADO: CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.
VINCULADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Barranquilla, veintinueve (29) de abril de dos mil veinticuatro (2024).

ASUNTO A TRATAR

Dentro del término previsto procede el despacho a fallar la presente acción de tutela impetrada por NARCHELYS PAOLA SAENZ MENDOZA en nombre propio contra CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A., por la presunta vulneración a sus derechos fundamentales de petición, debido proceso y mínimo vital consagrados en la Constitución Nacional.

ANTECEDENTES.

La accionante expresa que el 27 de septiembre de 2023 presentó derecho de petición ante la entidad CIRCULO DE VIAJES DE UNIVERSAL, ya que ella se encuentra afiliada a esta y ha entregado seis cuotas por valor de cuatrocientos veintitrés mil ochocientos pesos ($ 423.800), para una suma de dos millones quinientos cuarenta y dos mil ochocientos pesos ($ 2.542.000), la afiliación a esta entidad era por motivo de plan de ahorro para viajes turísticos.

Indica que, se encuentra desempleada actualmente y por lo tanto no está en condiciones económicas de seguir cancelando las cuotas. Sin embargo, expresa que el asesor le informo que ella podía disponer del dinero en el momento que quisiera, por lo que, ella solicito a la entidad la devolución del dinero.

Así mismo, expresa que el 18 de octubre de 2023 presentó una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio y que esta entidad vulnera sus derechos fundamentales, porque al momento de realizar la queja la entidad CIRCULOS DE VIAJES S.A. ya había respondido su solicitud.

PRETENSIONES

Solicita la accionante lo siguiente:

"Con fundamento en los hechos narrados y en las consideraciones expuestas, respetuosamente solicito al señor Juez TUTELAR a mi favor los derechos constitucionales fundamentales invocados, ORDENÁNDOLE a la accionada CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A que dentro las 48 horas siguientes de la notificación del auto emisario a que responda mi solicitud".

DESCARGO DE LA ENTIDAD ACCIONADA.

CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.

JAIME OLIMPO ULLOA BRIÑEZ en calidad de representante legal del accionado, rindió informa manifestando que:

Tal y como menciona la señora en su libelo de amparo, éste no realizó la solicitud de manera clara en la que manifestara su deseo de no continuar con el ahorro programado, y en consecuencia, la devolución del dinero disponible.

El dinero disponible para su utilización en servicios turísticos (objeto principal del Contrato Plan de Ahorro Para Viajes) se encuentra sometido a la altura del aporte en que se encuentre, de conformidad con lo explicado al momento de realizar la venta, y tal y como puede verificar en el contrato Plan de Ahorro para Viajes radicación 044108625, el cual fue suscrito por la señora Narchelys Paola Saenz Mendoza, y del cual se le hizo entrega de un ejemplar para que pudiera consultar lo contratado. En consecuencia, se dio a la señora Narchelys Paola Saenz Mendoza respuesta de fondo a la petición realizada, dentro del término determinado por la Ley, explicando el procedimiento que debía surtir, mediante correo electrónico remitido el presente 19 de octubre de 2023 a la dirección electrónica jcdasesoriasjuridicas@gmail.com

En contestación de la petición se le brindó claridad a la accionante de los mecanismos dispuestos contractualmente para hacer uso del dinero disponible ahorrado, por lo cual, en ningún momento se esta vulnerando el derecho a la igualdad, ni el de debido proceso, el cual se ha respetado dando estricto cumplimiento a lo contratado, cumpliendo con las instancias pactadas.

DESCARGO DE LA ENTIDAD VINCULADA.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

RENÉ ALEJANDRO BUSTOS MENDOZA en calidad de Coordinador de Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, rindió el informe solicitado, manifestando que:

El día 18 de octubre de 2023 la señora **NARCHELYS PAOLA SANEZ MENDOZA** remitió un escrito ante esta Superintendencia, informando sobre un inconveniente con **CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A,** en razón a la información brindada por el prestador de servicios respecto a la terminación del contrato.

El día 23 de octubre de 2023 con radicado 23 – 166531 — 1 el Grupo de Atención al Ciudadano remitió una respuesta a la accionante, informando que en caso de considerar que se estaban vulnerando sus derechos al consumidor, podía acudir a la acción de protección al consumidor de conformidad con lo estipulado por la Ley 1480 de 2011. Para interponer la acción respectiva, se aclaró a la ciudadana que primero debía interponer una reclamación directa ante **CIRCULOS DE VIAJES UNIVERSAL S.A.S** (derecho de petición) manifestando los hechos que motivan su inconformidad junto con sus pretensiones y pasados quince (15) días, podía acudir a la interposición de la demanda.

En la respuesta proferida se mencionó a la accionante que para acceder a los mecanismos jurisdiccionales para proteger sus intereses, en la formulación de la demanda debía tener en cuenta lo siguiente:
1. Dirigir un escrito a la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, indicando que se trata de una demanda.
2. Narrar de manera clara y sencilla los hechos, enumerándolos uno a uno.
3. Indicar de manera clara y precisa su pretensión.
4. Informar el monto de la pretensión. Usted no requiere estar representado por abogado cuando sus pretensiones sean inferiores a los 40 salarios mínimos legales mensuales, es decir, a $46.400.000.
5. Sustento normativo: invocar Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
6. Indicar los datos de contacto del demandante y del demandado, incluyendo correos electrónicos. 7. En el caso de solicitar indemnización, indicar el valor de la misma bajo la gravedad del juramento.
8. Aclarando que la Superintendencia de Industria y Comercio, solo puede ordenar indemnización por daños y perjuicios causados por publicidad engañosa o por mala prestación del servicio que implique la entrega de un bien.
9. El lugar, la dirección física y electrónica donde las partes, sus representantes y el apoderado del demandante recibirán notificaciones personales.
10.Aportar las pruebas pertinentes, entre ellas, la reclamación realizada al proveedor del bien o servicio, presentada con 15 días hábiles de anticipación, y la respuesta del proveedor, si la hubo.

La respuesta fue remitida al correo jcsasesoriasjuridicas@gmail.com

Por último, solicitó la desvinculación de la entidad a la presente acción constitucional.

COMPETENCIA:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1.991, y el artículo 86 de la Constitución Nacional, este Despacho Judicial, resulta competente para conocer del amparo invocado, por ocurrir en esta ciudad los hechos que la motivan, lugar donde este Juzgado ejerce su Jurisdicción Constitucional.

LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *"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 quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública…"*

"…Esta acción sólo procederá cuando el interesado no tenga otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable".

CONSIDERACIONES DEL DESPACHO:

Problema jurídico. -

Se trata en esta oportunidad de establecer si de los hechos narrados por el accionante se desprende una vulneración sus derechos fundamentales del petición, debido proceso y mínimo vital, y si es procedente ordenar el restablecimiento de los derechos alegados por el accionante.

Marco Constitucional y normativo. -

El artículo 86 de Nuestra Carta Política consagra: *"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 quién actué a su nombre, la protección inmediata de los derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública…"*

Ahora, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 6º numeral 1 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela sólo es procedente ante la ausencia de un mecanismo alternativo de defensa judicial que sea idóneo y eficaz para la protección del derecho, salvo cuando, existiendo el medio de defensa ordinario, se la utilice como un mecanismo transitorio para impedir un perjuicio irremediable.

Del derecho fundamental de petición.

El artículo 23 de la Carta Política consagra que *"toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*

Esta corporación ha señalado que el soporte fundamental del derecho de petición está conformado por cuatro elementos, a saber: (i) la posibilidad de presentar de manera respetuosa solicitudes ante las autoridades, "sin que estas se nieguen a recibirlas o tramitarlas"; (ii) la potestad de obtener una respuesta pronta y oportuna dentro del término legal; (iii) el derecho a que sea resuelta de fondo, de forma clara, precisa y adecuada; y (iv) el derecho a que la respuesta sea puesta en conocimiento del interesado oficiosamente.

La jurisprudencia constitucional ha precisado y reiterado los presupuestos mínimos de este derecho, en los siguientes términos:

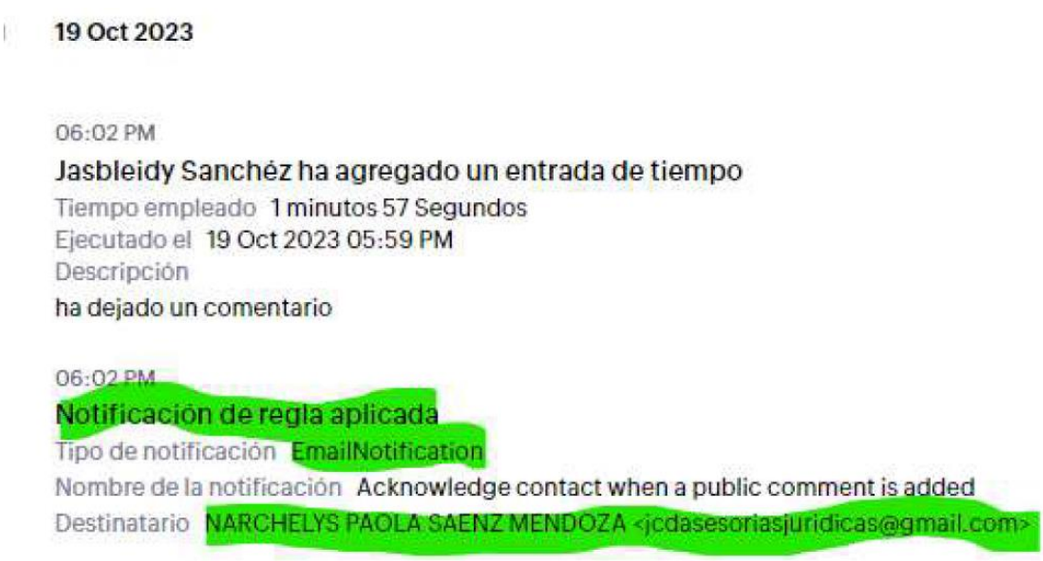
"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine". (...)

CASO CONCRETO. –

La accionante manifiesta que presentó derecho de petición ante la entidad accionada porque se encuentra afiliada a esta con un plan de ahorro de viajes turísticos, en la cual ha entregado seis cuotas por un valor de cuatrocientos veintitrés mil ochocientos pesos ($ 423.800) para una suma total de dos millones quinientos cuarenta y dos mil ochocientos pesos ($ 2.542.800) y que actualmente se encuentra desempleada, por lo cual no puede seguir cancelando este plan, y en consecuencia solicitó la devolución del dinero ahorrado. Esto debido a que el asesor le indicó que podía hacer uso de este ahorro en cualquier momento.

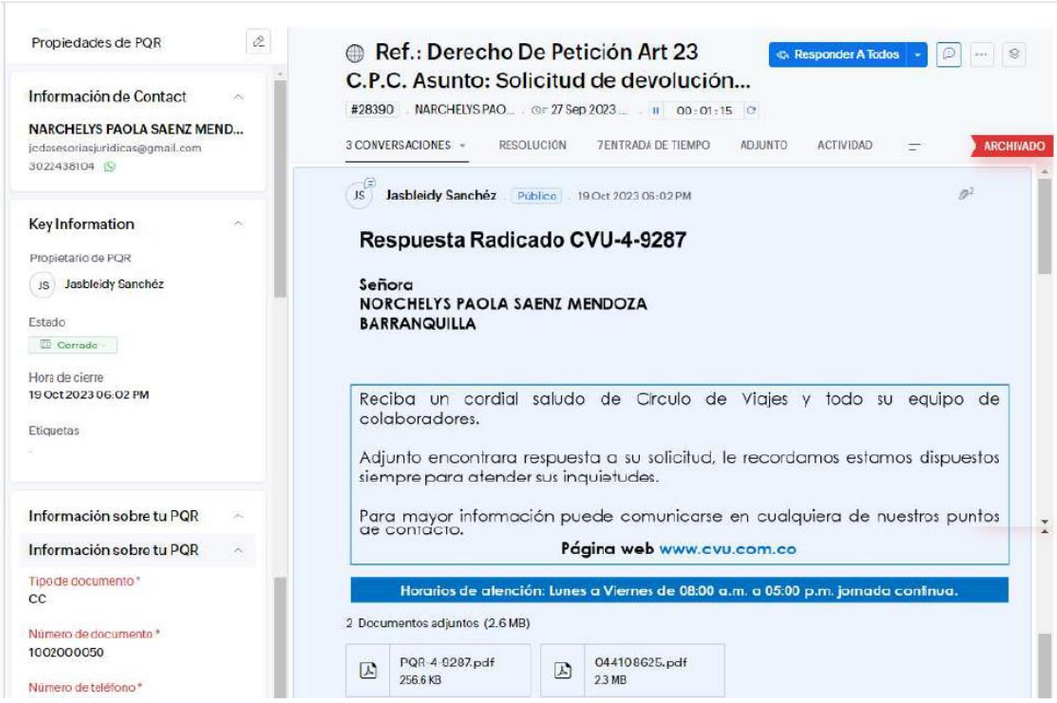
La entidad accionada rindió informe manifestando que el dinero disponible para la utilización de servicios turísticos se encuentra sometido a la altura del aporte en que se encuentre, según se le explicó a la accionante al momento de realizar la venta. También, indica que en la respuesta dada por ellos a la petición presentada por la accionante se le informó de los mecanismos establecidos en el contrato para emplear los fondos ahorrados disponibles. Por lo tanto, manifiesta que no se le han vulnerado sus derechos al accionante, teniendo presente que se estaba dando cumplimiento a lo pactado en el contrato del plan turístico.

Revisado el expediente digital, observa este Despacho en los anexos presentados por la parte accionada, que el día 19 de octubre de 2023 la accionada dio contestación a la petición, remitiéndose vía correo electrónico, como se puede evidenciar aquí:


19 Oct 2023

06:02 PM
Jasbleidy Sanchéz ha agregado un entrada de tiempo
Tiempo empleado 1 minutos 57 Segundos
Ejecutado el 19 Oct 2023 05:59 PM
Descripción
ha dejado un comentario

06:02 PM
Notificación de regla aplicada
Tipo de notificación EmailNotification
Nombre de la notificación Acknowledge contact when a public comment is added
Destinatario NARCHELYS PAOLA SAENZ MENDOZA <jcdasesoriasjuridicas@gmail.com>



Así las cosas, se evidencia que no ha existido vulneración al núcleo esencial del derecho de petición, habida cuenta que, conforme al acápite jurisprudencial y legal transcrito, la entidad accionada pudo demostrar que, si dio respuesta a la petición, en la cual indicaba que no tenían permitido reintegrar dinero en efectivo a los suscriptores el dinero entregados por ello en ejecución del contrato del plan de ahorro.

Cabe resaltar, que se le informó también que si no deseaba continuar con la vinculación podía ceder el contrato a un tercero, conforme a las disposiciones de la cláusula décima primera del contrato. Es importante señalar, que una respuesta negativa o no acceder a las pretensiones planteadas, no es sinónimo de vulneración al derecho fundamental que se reclama en esta acción, habida cuenta que la respuesta puede ser favorable o desfavorable a los intereses del accionante.

En ese orden de ideas y de acuerdo a lo expresado anteriormente, no encuentra este despacho fundamentos que evidencien que la entidad accionada no haya dado respuesta a la petición realizada por parte del accionante, razón por la cual se negará el amparo solicitado.

Por otro parte, la entidad vinculada la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO en la respuesta a la presente acción manifestó que:

3.1 COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para dar una contestación acorde, como primera medida, resaltar las funciones que la Ley ha puesto en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

En primer lugar, el numeral 17 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 indica que esta Entidad tiene como función velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad en particular, para establecer la responsabilidad administrativa del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes. El numeral 60 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, indica que esta Autoridad tiene como función servir como facilitador entre los consumidores y productores, distribuidores, expendedores y proveedores de bienes o servicios, según el caso, con el fin de permitir que se generen arreglos directos dentro de las relaciones de consumo.

Las anteriores funciones tienen como fundamento el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad: 1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas. (…)"

Por lo anterior, se puede afirmar que de manera residual, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** tiene la facultad de velar por el cumplimiento de los derechos y garantías establecidas a favor de los consumidores, en la Ley 1480 de 2011 dentro de los cuales se encuentran los siguientes: efectividad de la garantía, controversias contractuales reguladas por el Estatuto del Consumidor, información debida a los consumidores, publicidad engañosa, idoneidad y calidad de los bienes y servicios, derecho al retracto, información pública de precios y la protección contra cláusulas abusivas, entre otros.

Ahora bien, el artículo 56 del Estatuto del Consumidor ha consagrado la acción de protección al consumidor, como mecanismo para la resolución de los conflictos suscitados en el marco de una relación de consumo:
"3. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que sehayan vulnerado los derechos del consumidor."

De ésta manera, quien considere que algún proveedor, productor o distribuidor está vulnerando algún derecho o garantía consagrada en la Ley 1480 de 2011, podrá acudir a la acción de protección al consumidor para solicitar ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, para resolver vía judicial el conflicto en cuestión. El numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 indica que para interponer la demanda, se deberá aportar la prueba de la reclamación previa realizada ante el proveedor, distribuidor o fabricante respectivamente, por lo cual dicha reclamación constituye un requisito de procedibilidad para interponer la acción respectiva. Sin embargo, aunque la acción de protección al consumidor permite la resolución de conflictos de carácter particular, se debe aclarar que las facultades jurisdiccionales de ésta Autoridad solo pueden ser ejercidas de forma rogada y no de oficio. Por ello, es preciso que quien se considere vulnerado en sus derechos como consumidor, cumpla con los requisitos del artículo 58 del Estatuto del Consumidor para interponer la demanda respectiva.

De lo anterior, según se deja ver en el escrito de la contestación la Superintendencia no vulneró los derechos fundamentales de la accionante, teniendo en cuenta, que esta no tiene facultades para resolver la controversia aquí dada, además, brindó los lineamientos para que la accionante acudiera a los mecanismos jurisdiccionales para solicitar la protección de sus derechos. Por lo tanto, la entidad no vulnera los derechos alegados por la parte actora en la presente acción constitucional.

Con relación a la procedencia de la acción de tutela frente a las Controversias económica, señala la Corte en Sentencia T-903 de 2014:

> 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. De esta manera, se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica 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 sumario de única instancia, recogido en el

numeral 4º., del artículo 17 del C. G del P.- estirpe contractual y económico, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuencialmente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil del Circuito de Oralidad de Barranquilla, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional al derecho de petición, solicitado dentro de la presente acción de tutela instaurada por NARCHELYS PAOLA SAENZ MENDOZA, en nombre propio, contra CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A., de acuerdo con lo manifestado en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: DECLARAR la improcedencia de la acción de tutela promovida por la señora NARCHELYS PAOLA SAENZ MENDOZA, en contra de CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A., conforme los argumentos expuestos.

TERCERO: NOFIFÍQUESE a las partes por el medio más expedito.

CUARTO: REMITIR la presente actuación a la Corte Constitucional dentro de la oportunidad legal si el fallo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Javier Velasquez
Juez Circuito
Juzgado De Circuito
Civil 004
Barranquilla - Atlantico

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: **4f56ca8d08a44f4327e12cb74b7cd3164ac65bf80fad27c75b6de1adfb01b9fc**
Documento generado en 29/04/2024 01:45:31 PM

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