

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
REPÚBLICA DE COLOMBIA**



JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL
Manizales, junio (1) de dos mil veintiuno (2021)

SENTENCIA DE TUTELA

RAD. 2021-00303

I. OBJETO DE LA DECISIÓN

Procede el juzgado a decidir la acción de tutela instaurada por **MONICA JIMENA REYES MARTINEZ** en contra de **HOTEL TERMALES EL OTOÑO**, por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

II. ANTECEDENTES

Señala la demandante, que desde el pasado 17 de diciembre de 2020, presentó a la entidad accionada una petición de cancelación de su reserva hotelera. Por lo que el 23 de marzo de 2021, solicitó información acerca de la fecha en que se le realizaría el desembolso solicitado. Acto seguido, el 09 de abril hogaño, insistió en su petición, del mismo modo el 13 de marzo y 26 de abril de 2021, sin que la fecha haya recibido ninguna respuesta.

Por lo que considera vulnerado su derecho y pretende sea protegido por este mecanismo constitucional.

III. PRUEBAS

Aportadas por la parte accionante

- Correos electrónicos dirigidos a la accionada.

IV. PRETENSIONES

Se pretende con esta acción se tutelen los derechos invocados y se ordene a la entidad accionada que resuelva de fondo las peticiones para que le informen la fecha en que el hotel le va a devolver el dinero pagado por la reserva.

V. ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante auto calendado el 21 de mayo avante, se admitió la acción de tutela. Se decretaron las pruebas presentadas por la parte actora, se dispuso la notificación de la demandada, haciéndole saber que debía presentar el informe respectivo dando respuesta a la demanda y presentando las pruebas que pretendieran hacer valer.

VI. INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD ACCIONADA Y VINCULADAS

HOTEL TERMALES EL OTOÑO, guardó absoluto silencio, pese a estar debidamente notificado, como se puede observar en el archivo 07 del expediente digital.

VII. PROBLEMA JURÍDICO

Corresponde al despacho determinar si efectivamente se están vulnerado los derechos fundamentales constitucionales invocados por la accionante por parte de la accionada al no brindar respuesta a su solicitud.

En esas condiciones se encuentra el expediente a despacho, y procede esta Funcionaria Judicial a resolver lo pertinente, de conformidad con las siguientes:

VI. CONSIDERACIONES

SOBRE LA ACCIÓN DE TUTELA.

La acción de tutela está prevista en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo procesal específico y directo que tiene por objeto la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, en una situación jurídica determinada cuando éstos sean vulnerados o se presente amenaza de su violación.

Es un medio específico porque se contrae a la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales afectados, de modo actual e inminente y conduce, previa la solicitud, a una declaración judicial que contenga una o varias órdenes de efectivo e inmediato cumplimiento.

Además es directo, porque siempre presupone una actuación preferente y sumaría a la que el afectado sólo puede acudir en ausencia de cualquier otro medio de defensa judicial.

“La acción de tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación y propósito consiste en brindar a la persona la posibilidad de acudir sin mayores requerimientos de índole formal y en la certeza de que obtendrá oportuna resolución, a la protección directa e inmediata del Estado, con el fin de que en su caso, consideradas las circunstancias específicas y a falta de otros medios, se haga justicia frente a situaciones de hecho que representen quebranto o amenaza de sus derechos fundamentales, logrando así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado consistente en garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.”

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Según el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, para lo cual el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al reglamentar dicho ejercicio consagra en su artículo 14 el término para resolver así: Salvo norma legal especial toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días y aquellas mediante las cuales se eleva una consulta deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes. Cuando no fuere posible resolver o contestar en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, antes del vencimiento señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Frente a las características esenciales del derecho de petición, la Corte Constitucional considera que el núcleo esencial de esta prerrogativa reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, sin que necesariamente deba acceder positivamente a sus requerimientos. En ese sentido ha manifestado:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible¹; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares²; (vii) 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 petición³ pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa⁴; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder;⁵ y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado”.⁶

De otro lado ha dicho la jurisprudencia⁷ que la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio en el ente respectivo. En ese sentido afirma que se satisface ese derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido dado.

También ha reiterado la Alta Corporación⁸ que el derecho de petición exige concretarse en una pronta y oportuna respuesta por parte de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud, sin importar que la misma sea favorable a los intereses del peticionario y escrita, pero en todo caso 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.”* (La sub línea es del despacho).

Finalmente, el Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, en su artículo 5 dispuso:

Artículo 5. 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:

¹ Sentencia T-481 de 1992, M.P. Jaime Sanín Greiffenstein.

² Al respecto véase la sentencia T-695 de 2003, M.P. Alfredo Beltrán Sierra.

³ Sentencia T-1104 de 2002, M.P. Manuel José Cepeda.

⁴ Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.

⁵ Sentencia 219 de 2001, M.P. Fabio Morón Díaz.

⁶ Sentencia 249 de 2001, M.P. José Gregorio Hernández Galindo.

⁷ Sentencia T-183 de 2013, M.P. Dr. Nilson Pinilla Pinilla

⁸ Sentencia T-146-2012. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

- (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.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

EL DERECHO DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

“El artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagra el derecho de petición, como una garantía que permite *“presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. Esta Corte se ha referido en múltiples ocasiones al carácter fundamental del derecho de petición, y a su aplicación inmediata, de igual forma, ha señalado que su núcleo esencial se concreta en la obtención de una respuesta *pronta y oportuna* de lo solicitado, que además debe ser clara, de fondo y estar debidamente notificada, sin que ello implique necesariamente una contestación accediendo a la petición. En este orden de ideas, cualquier trasgresión a estos parámetros, esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara de fondo, congruente o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental.

El artículo 23 Superior, dispone también que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, por lo tanto, la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86 de la Constitución.

No obstante, con la expedición de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33, que en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia.

Así pues, la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, consagradas en el Capítulo I de la citada norma, que entre otros, señala que la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la misma. También cabe mencionar que la Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares:

- (i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.
- (ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la

persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derecho de petición ante particulares siempre que estos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales -diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante”⁹

VIII. CASO CONCRETO

De manera preliminar, se advierte que en esta oportunidad se cumplen todos los requisitos de procedencia de la acción de tutela, esto es, la legitimación por activa y pasiva, la inmediatez y la subsidiariedad. La accionante es la interesada en la protección de sus derechos fundamentales y actúa en nombre propio; frente a la accionada Hotel Termales el Otoño, que es a quien se le atribuye la vulneración del derecho al no contestar su solicitud; la acción de tutela fue interpuesta dentro de un tiempo razonable entre el hecho vulnerador y la presentación de la misma, ya que la última petición fue enviada el 21 de abril de 2021; y finalmente, sobre el requisito de subsidiariedad, el Juzgado advierte que el caso bajo estudio plantea una controversia sobre el derecho de petición de la actora. Teniendo en cuenta que el ordenamiento jurídico colombiano no consagra un mecanismo de defensa judicial distinto a la acción de tutela para la protección del mencionado derecho, esta está llamada a proceder como mecanismo principal.

Al encontrarse satisfechos los requisitos formales de procedencia de la acción de tutela, el Juzgado continuará con el desarrollo propuesto.

La acción de tutela es interpuesta por la señora **MONICA JIMENA REYES MARTINEZ**, con el fin de que el **HOTEL TERMALES EL OTOÑO** responda a las peticiones por ella enviadas a su correo electrónico.

Sobre el particular, la entidad accionada guardó silencio.

De las pruebas aportadas al expediente se evidencia que el 17 de diciembre de 2020, la actora envió la cancelación de su reserva hotelera solicitando la devolución de los dineros consignados. En esa misma fecha, la entidad demandada contestó el e-mail y le indicó que su solicitud había sido remitida al área de contabilidad para el trámite correspondiente.

El 09 de abril de 2021, la accionante elevó una nueva petición a la accionada solicitando le indicaran la fecha en que realizaría la devolución del valor de su reserva cancelada, al no haber recibido ningún pronunciamiento sobre el particular.

El 15 de abril avante, por parte del área de contabilidad se le confirmó recibido a la solicitud.

⁹ Sentencia T 487 de 2017.

A la fecha, no existe prueba de la respuesta que haya emitido el Hotel Termales el Otoño a la petición que le envió la accionante.

En ese sentido, hay que tener en cuenta, sobre la prerrogativa en particular, que con el artículo 32 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, se estableció que “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...”

Con fundamento en la citada norma, en varias oportunidades la Alta Corporación ha definido el ámbito de protección del derecho fundamental de petición. Así las cosas este incorpora en su núcleo esencial los siguientes elementos:¹⁰

- (1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades públicas o privadas, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.
- (2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
- (3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, se pronuncie de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- (4) El derecho a obtener una pronta comunicación de lo decidido.

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere *“una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”*.

En suma, le corresponde al juez constitucional revisar si los lineamientos dispuestos por la ley para considerar que efectivamente se ha dado una apropiada respuesta, se han respetado adecuadamente o no. En caso contrario, se estaría ante una clara vulneración del derecho fundamental de petición, momento en el cual el juez de tutela podrá ordenar a la respectiva autoridad producir o darle a conocer debidamente al solicitante, la contestación que resuelva de manera efectiva lo requerido.

En el sub judice, como bien se indicó en precedencia, se encuentra probado que el accionante presentó una petición ante el Hotel Termales el Otoño el pasado 09 de abril de 2021, sobre el cual le confirmaron el recibido el 15 de abril del mismo año, sin que a la fecha se haya recibido una respuesta a la misma, ello de acuerdo a la negación indefinida que realizó la actora y que no fue controvertida por la accionada dentro de este asunto.

¹⁰ Sentencia T-369-13

Por lo anterior, habiéndose agotado ya los términos para emitir una respuesta, es procedente tutelar el derecho fundamental de la actora, ordenando a la citada entidad que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo brinde una respuesta completa, de fondo, de forma clara, precisa, de manera conveniente, coherente y lógica con lo solicitado, por la señora **MONICA JIMENA REYES MARTINEZ** el pasado 09 de abril de 2021.

Por lo dicho, el Juzgado Sexto Civil de Manizales, Caldas, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley:

RESUELVE

PRIMERO: CONCEDER la tutela del derecho fundamental de petición la señora **MONICA JIMENA REYES MARTINEZ** en contra de **HOTEL TERMALES EL OTOÑO**.

SEGUNDO: ORDENAR a **HOTEL TERMALES EL OTOÑO** que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo brinde una respuesta completa, de fondo, de forma clara, precisa, de manera conveniente, coherente y lógica con lo solicitado, por la señora **MONICA JIMENA REYES MARTINEZ** el pasado 09 de abril de 2021.

TERCERO: ADVERTIR a **HOTEL TERMALES EL OTOÑO**, que el incumplimiento de lo aquí dispuesto los hará acreedores a las sanciones dispuestas en los artículos 52 y 53 del Decreto 2591.

CUARTO: NOTIFICAR esta providencia por el medio más expedito a las partes, informándoles en tal acto que pueden impugnar esta decisión dentro de los tres días siguientes a su notificación.

QUINTO: De no ser impugnada esta sentencia, se ordena remitir el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


VALENTINA SANZ MEJÍA
JUEZ

JCB

Firmado Por:

VALENTINA SANZ MEJIA
JUEZ

JUEZ - JUZGADO 006 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE MANIZALES-CALDAS

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: **f6bda0fea97368cf17801c3105400d672c91905e7358f871749c3d31d84918ea**
Documento generado en 01/06/2021 04:51:58 PM