

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL



JUZGADO CUARENTA Y SIETE (47) ADMINISTRATIVO
DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.
SECCIÓN SEGUNDA

Bogotá D.C., quince (15) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

Expediente No. : 110013342047-2022-00032-00
Accionante : NIRSA MORALES GALEANO
Accionados : SOCIETE TSALACH Y SUPERINTENDENCIA DE
INDUSTRIA Y COMERCIO
Asunto : SENTENCIA

I. ANTECEDENTES

Con fundamento en el art. 86 de la C.P., el Decreto 2591 de 1991 y el 1382 de 2000, procede el Despacho a decidir en primera instancia, la acción de tutela, promovida por el señor **NIRSA MORALES GALEANO** identificado con la cédula de ciudadanía 41'693.290, contra la empresa **SOCIETE TSALACH** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por la presunta vulneración a su derecho fundamental de petición.

1.1. HECHOS

1. La señora NIRSA MORALES GALEANO, informa que el 8 de febrero de 2017 adquirió un paquete turístico consistente en un viaje a Panamá y otros beneficios con la empresa SOCIETE TSALACH.
2. El pago del paquete adquirido se pactó en forma periódica – mensual, estableciéndose que solo se podría hacer uso del mismo una vez se cancelara en su totalidad, contando con un año para redimirlo, luego del pago completo que se surtió en 2022.
3. Señala que se vio en la obligación de presentar PQRS, a fin de obtener alguna información que requería sobre los beneficios, oportunidades de viaje, cambios respecto de los usuarios, obteniendo una respuesta que le generó más dudas, sin que estas últimas fueran absueltas en su totalidad ni en forma completa.
4. Considera que, a pesar de haber recibido algunas respuestas, las mismas no son satisfactorias ni despejan todas sus dudas, información que requiere para poder disfrutar del paquete turístico y de los beneficios adicionales que se le ofrecieron.

1.2. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Acción de Tutela No. 11001-33-42-047-2023-00032-00

Accionante: NIRSA MORALES GALEANO

Accionado: SOCIETE TSALACH y SUPERINTENDENCIA DE INBDUSTRIA Y COMERCIO

Asunto: Sentencia

La accionante sostiene que, con la omisión de respuesta de la entidad accionada, se le ha vulnerado su derecho fundamental de petición.

1.3. PRETENSIONES

La parte actora pretende que las accionadas SOCIETE TSALACH y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, resuelvan su petición emitiendo una respuesta de fondo, clara y precisa, reclamando también que se tutele el derecho al goce efectivo de lo adquirido, violación al derecho al consumidor, fraude al consumidor y publicidad engañosa.

II. ACTUACIÓN PROCESAL

Como la solicitud reunió los requisitos de ley, se le dio curso a través del auto admisorio del 3 de febrero de 2022, se ordenó la notificación personal de las accionadas de tutela es decir al Director de la empresa SOCIETE TSALACH y al señor SUPERITENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO, para que informaran a este Despacho sobre los hechos expuestos en la acción de tutela, respecto al derecho fundamental presuntamente vulnerado por estos, conforme a lo señalado en la solicitud de amparo.

III. CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

Mediante informe allegado vía electrónica¹, al correo de la secretaría de este Despacho, la entidad accionada SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO dio respuesta oportunamente así:

NEYRETH BRICEÑO RAMIREZ, coordinadora del grupo de gestión judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, señaló que a esa dependencia no le constan los hechos de la tutela, pues no han sido objeto de denuncia.

La entidad señala que, en materia de protección al consumidor, excepcionalmente cuenta con función jurisdiccional para dirimir controversias entre productores y/o distribuidores de bienes o servicios y sus consumidores, igualmente la de sancionar con multas a quienes incumplan las órdenes que emanan de las sentencias, conciliaciones o transacciones que se llevan a cabo por parte de esa entidad.

Por lo dicho en precedencia, plantea como argumento de defensa la falta de legitimación en la causa por pasiva, pues en el presente asunto por parte de la superintendencia, señalando que esa dependencia no está llamada a responder por la vulneración o amenaza del derecho fundamental, pues los hechos de la presunta vulneración denunciada no fueron puestos en conocimiento de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

La empresa accionada SOCIETE TSALACH, no emitió pronunciamiento alguno respecto de los hechos narrados en la demanda.

¹ Ver documento digital 07

IV. CONSIDERACIONES

4.1. Problema Jurídico

El Problema Jurídico se contrae a determinar si la empresa SOCIETE TSALAH, han vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora NIRSA MORALES GALEANO, al no dar una respuesta de fondo a las peticiones elevadas por la promotora de esta acción, a través de PQRS, solicitando se le clarificaran algunos datos del plan turístico adquirido.

Igualmente se ha de determinar si ala SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, le correspondía dar respuesta de fondo o no dentro de este asunto.

4.2. Tesis Del Despacho

Respecto de la empresa accionada SOCIETE TSALAH., se debe **conceder** el amparo deprecado, pues no aportó ni contestación de la demanda ni documento alguno que le diera respuesta a la promotora de la acción en cuento a sus dudas e inquietudes respecto de los beneficios que va a recibir.

En cuanto a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, se ha de **negar** el amparó, pues no desplegó las gestiones de vigilancia y control que le habrían podido corresponder y no es de su resorte responder de fondo lo peticionado.

Para resolver el problema jurídico planteado, el Despacho considera que se hace necesario estudiar la jurisprudencia de la Corte Constitucional en lo que atañe al derecho de petición y las características de esta acción en cuanto a la oportunidad de ejercerla.

4.3. Generalidades de la Acción de Tutela

La acción de tutela, considerada como una de las grandes innovaciones del Constituyente de 1991, con la cual se pretendió salvaguardar en una forma efectiva, eficiente y oportuna los derechos fundamentales, pues se trata de un mecanismo expedito que permite la protección inmediata de aquellos.

Este mecanismo, de origen netamente constitucional ha sido propuesto como un elemento procesal complementario, específico y directo cuyo objeto es la protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos sean violados o se presente amenaza de su violación, sin que se pueda plantear en esos estrados discusión jurídica sobre el derecho mismo.

De esta manera el art. 86 de la C.P. lo consagró en los siguientes términos:

(...)

“ARTICULO 86. 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.

Acción de Tutela No. 11001-33-42-047-2023-00032-00

Accionante: NIRSA MORALES GALEANO

Accionado: SOCIETE TSALACH y SUPERINTENDENCIA DE INBDUSTRIA Y COMERCIO

Asunto: Sentencia

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.

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”.

(...)

La mentada disposición constitucional fue desarrollada por el Decreto 2591 de 1991, en la que se dispuso además de los principios que la regían, su objeto y el procedimiento que ha de seguirse en los estrados judiciales.

Ha de advertirse que tanto en la norma constitucional como en la reglamentaria, el ejercicio de la citada acción está supeditado a la presentación ante el Juez Constitucional de una situación concreta y específica de violación o amenaza de vulneración, de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública, o en ciertos eventos definidos por la ley a sujetos particulares; además, el sujeto que invoca la protección debe carecer de otro medio de defensa judicial para proteger los derechos cuya tutela pretende, pues de existir estos la tutela es improcedente, excepto cuando se use como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, al no ser suficientes los mecanismos ordinarios para lograr la protección reclamada.

4.4. Jurisprudencia de la Corte Constitucional y normativa aplicable al caso

4.4.1. El derecho de petición

El **art. 23 de la Constitución Política** consagra el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, por lo tanto, es un derecho fundamental del cual procede la acción de tutela.

La **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del CPACA. En su artículo 13 indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades conforme lo dispuesto por el art. 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Las personas pueden pasar varias solicitudes como son:

- Reconocimiento de un derecho.
- Intervención de una entidad o funcionario.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar.
- Examinar y requerir copias de documentos.

Acción de Tutela No. 11001-33-42-047-2023-00032-00

Accionante: NIRSA MORALES GALEANO

Accionado: SOCIETE TSALACH y SUPERINTENDENCIA DE INBDUSTRIA Y COMERCIO

Asunto: Sentencia

- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Otro punto importante que contempla dicha ley es que el término para resolver el derecho de petición es de 15 días después de la recepción de dicha solicitud.

Ahora bien, cuando lo que se solicitan son documentos o información se deberán resolver dentro de los 10 días siguientes a su recepción, y si no se le da respuesta al peticionario se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y por ende las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes. Por su parte las peticiones donde se eleven consultas, deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

El artículo 20 de la ley 1755 prevé sobre la atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

El Derecho de petición adquiere real importancia en un Estado Social de Derecho como el nuestro, por cuanto es considerado como uno de los instrumentos fundamentales con que cuenta el Estado para hacer efectiva la Democracia participativa, pues con fundamento en este, los ciudadanos pueden acudir ante las autoridades públicas con el fin de informarse y hacer efectivos los demás derechos fundamentales.

4.4.2 Jurisprudencia de la Corte Constitucional

La Corte Constitucional ha expresado en múltiples oportunidades que gracias al ejercicio del derecho de petición los ciudadanos pueden ejercer otros derechos fundamentales, como son el derecho a la información, la libertad de expresión, la participación política, entre otros.

De acuerdo con la definición que trae el art. 23 superior, puede decirse que el núcleo esencial de este derecho reside en la obtención de una “resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada por el administrado, 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”².

En concordancia con lo anterior, se hace necesario advertir que no puede ser cualquier comunicación devuelta al peticionario, con la cual se considere satisfecho su derecho de petición: pues se habla de una verdadera respuesta que, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos **de ser oportuna, resolver de fondo lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del peticionario.**

El Ejercicio del derecho de petición al ostentar un rango fundamental, habilita en el supuesto de su vulneración, la procedibilidad de la acción de tutela, pues como se dejó advertido éste es un mecanismo especial de rango superior previsto precisamente, para la protección de los derechos constitucionales fundamentales de las personas, cuando se encuentran amenazados o han sido conculcados por una autoridad pública o por los particulares.

² Corte Constitucional, sentencia T-377/2000

V. HECHOS PROBADOS:

Se encuentran demostrados en el proceso con los medios de prueba documentales aportados al plenario, los siguientes:

- Que entre la accionante y la empresa accionada SOCIETE TSALACH, se celebró contrato de compraventa de bienes y servicios turísticos que incluía un viaje al exterior y otros beneficios complementarios³.
- La accionante una vez terminó de realizar sus pagos, solicita que le brinde información sobre destinos y fechas tentativas de viaje para acceder al paquete turístico adquirido, indagando también sobre los beneficios adicionales ofrecidos; oportunidad en la que se le solicitó diligenciar unos formatos por cada destino, con diferentes fechas y por cada servicio requerido⁴.
- La demandante en una primera oportunidad, el 29 de julio de 2022 obtuvo una respuesta de la empresa turística contratada, otra el 17 de septiembre de 2022 y posteriormente otra el 23 de enero de 2023⁵, sin embargo nunca le dieron solución a todas sus inquietudes.

VI. CASO CONCRETO

La señora **NIRSA MORALES GALEANO**, considera vulnerado su derecho de petición por parte de la empresa **SOCIETE TSALACH** y la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por cuanto en su entendido, han omitido su obligación de dar una respuesta clara y de fondo a la petición por estas elevadas, tendiente a que se le aporte toda la información que le resulta necesaria y pertinente a fin de poder utilizar los servicios del paquete turístico que adquirió a la referida empresa.

Al sentir que no se le brinda la información debida, solicita través de esta acción constitucional la intervención de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, a fin de que ejerciera su labor de control y vigilancia.

La accionada **SOCIETE TSALACH**, no le brindó información alguna al despacho por lo que no se tiene certeza respecto de los hechos de la tutela.

Por su parte, la **SUPERINTENDENCIA DE INSDUSTRIA Y COMERCIO**, en el informe rendido al despacho, señala que nunca se le informó de los hechos que se aluden en esta acción constitucional, por lo que revisada su base de datos no se ha realizado gestión alguna a tal fin, solicitando ser excluida del trámite al no tener injerencia alguna en el mismo⁶.

De lo brevemente expuesto se concluye, que se ha constatado por parte de esta dependencia que la accionada **SOCIETE TSALACH**, no ha dado una respuesta eficiente a la reclamante, pues no existe constancia alguna de que todas las inquietudes de la señora **NIRSA MORALES GALEANO** hayan sido absueltas, brindándosele toda la información que requiere para poder disfrutar en debida

³ Ver documento digital 02

⁴ Ver documento digital 02

⁵ Ver documento digital 02

⁶ Ver documento digital 7

Acción de Tutela No. 11001-33-42-047-2023-00032-00

Accionante: NIRSA MORALES GALEANO

Accionado: SOCIETE TSALACH y SUPERINTENDENCIA DE INBDUSTRIA Y COMERCIO

Asunto: Sentencia

forma el paquete turístico que adquirió y los beneficios adicionales que se le ofrecieron.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado 47 Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá, Sección Segunda, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

FALLA

PRIMERO: CONCEDER el amparo constitucional del derecho fundamental de petición, respecto de la acción de tutela formulada por la señora **NIRSA MORALES GALEANO**, contra **SOCIETE TSALACH**, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

SEGUNDO: DENEGAR el amparo constitucional del derecho fundamental de petición, respecto de la acción de tutela formulada por la señora **NIRSA MORALES GALEANO**, contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por las razones expuestas en la parte motiva de este fallo.

TERCERO: ORDENAR a la accionada **SOCIETE TSALACH**, que, dentro de las cuarenta y ocho 48 horas siguientes, a la notificación de la presente providencia, le remita a la tutelante respuesta clara y precisa respecto de todas sus dudas e inquietudes concernientes al plan turístico y los servicios complementarios ofertados. Incumplimiento acarrea sanciones de ley.

TERCERO: NOTIFÍQUESE a las accionadas, a la accionante y al Defensor del Pueblo por el medio más expedito, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si no fuere impugnada la presente decisión judicial, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE⁷ Y CÚMPLASE

CARLOS ENRIQUE PALACIOS ÁLVAREZ

Juez

C.P.N.C.

⁷ Parte demandante: moralesnirsa@abogando.com.co

Parte demandada: servicioalcliente@global.business.com.co, notificacionesjudi@sic.gov.co

Ministerio Público: zmladino@procuraduria.gov.co

Firmado Por:
Carlos Enrique Palacios Alvarez
Juez Circuito
Juzgado Administrativo
047
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

Código de verificación: **b85a211f2204102481cd0123e2fd825bbc1084477e52513f0defcddf279cd833**

Documento generado en 15/02/2023 04:46:39 PM

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