



REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL



**JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS**

Santiago de Cali, seis (6) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

**ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE:** CARLOS ALBERTO TRUJILLO CORAL

**ACCIONADO:** ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.

**RADICACIÓN:** 005-2023-00236-00

**SENTENCIA No.** T-239 (1a. Instancia)

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela incoada por Carlos Alberto Trujillo Coral, en defensa de su derecho fundamental de petición, que a su parecer ha sido vulnerado por la sociedad accionada.

**ANTECEDENTES**

Manifiesta, en síntesis, el accionante que, a comienzo de mayo del presente año en el establecimiento Viajes Éxito La Flora, adquirió un paquete turístico con destino en la ciudad de Panamá, el cual estaba programado llevarse a cabo en el mismo mes. Sin embargo, arguye que el viaje no fue llevado a cabo por cuanto fue devuelto del aeropuerto internacional Alfonso Bonilla Aragón de Palmira.

Expone que el motivo de la no realización de su viaje, obedece a la “la falta de suministro de información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea de parte de *asesora comercial que me atendió, según las disposiciones normativas de protección al consumidor de que trata el artículo 3, numeral 1-3 de la ley 1480 de 2011.*”

Informa que, el día 19 de agosto de 2023, a través de la pagina web de la accionada, formuló una queja, la cual fue radicada con No. 88045 por los hechos antes descritos; así mismo expone que mediante dicho documento solicitó la devolución de la penalidad contractual pagada por valor de \$800.000; la cual fue impuesta por haberse reprogramado el viaje para el 24 de septiembre del presente año, no obstante, expone que a la fecha no ha recibido respuesta.

Por lo anterior considera que se está vulnerando su derecho fundamental de petición por parte de la empresa accionada y solicita se ordene a la sociedad accionada que emita respuesta de fondo a lo pretendido, disponiendo la devolución del dinero pagado o en su defecto, pide se disponga la compensación del valor de la reserva, para un viaje futuro.

**TRÁMITE PROCESAL**

Mediante auto No. 5010 del 22 de septiembre de 2023, fue admitida la acción de tutela promovida contra la entidad accionada, y se vinculó a la Superintendencia de Industria y Comercio, a quienes se les corrió traslado a fin de que se pronunciarán sobre los hechos edificadores de la acción y controvirtieran lo pertinente para lo cual se concedió el termino de tres (3) días.

**Intervención de la parte accionada.**

La parte accionada **ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.**, en atención al llamado constitucional, informó que, mediante escrito anterior, emitió y comunicó la respuesta a la solicitud incoada por el accionante, la cual resuelve de fondo las peticiones. Precisa que el 19 de mayo de 2023, el accionante adquirió reserva correspondiente a paquete con ruta Cali-Panamá-Cali, para viajar durante el lapso comprendido entre el 26 al 29 de mayo de 2023.

Seguidamente expone que el 19 de agosto de 2023, el accionante radicó reclamación por medio de la pagina web de la empresa, solicitando la reprogramación de la reserva par el día 24 de septiembre de 2023. Al respecto la accionada adujo que de manera excepcional solicitó apoyo al hotel reservado, indicando lo ocurrido y solicitando cambio de fechas, información que anexa al presente escrito, de lo cual allegó soporte documental, así:



Microsoft Outlook <MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@Grupo-exito.com>

Para: carlostrujillo\_331@outlook.com

Mar 26/09/2023 12:52

Id front 4897147 pqr 88045 a...  
Elemento de Outlook

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

[carlostrujillo\\_331@outlook.com](mailto:carlostrujillo_331@outlook.com) ([carlostrujillo\\_331@outlook.com](mailto:carlostrujillo_331@outlook.com))

Asunto: Id front 4897147 pqr 88045 acción de tutela 005-2023-00236-00

Adicional a lo anterior, arguyo que la empresa, emitió una respuesta clara, concreta y de fondo a la petición elevada por el accionante, en la medida que se le responde a cada una de las peticiones, por lo anterior considera que se configura un hecho superado.

### Entidades vinculadas

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO:** En respuesta al requerimiento constitucional solicitó se denieguen las pretensiones de la acción constitucional, por cuanto la entidad no ha vulnerado los derechos fundamentales del accionante, señala además que es una entidad de carácter técnico adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y turismo, la cual tiene como función de vigilancia de los agentes que intervienen en el proceso de información de datos personales, no obstante las funciones no se ejercen de oficio, ya que se requiere que el titular de la información financiera y crediticia presente la respectiva queja, situación que no ha ocurrido por parte del accionante, quien prefirió acudir ante la Jurisdicción Constitucional sin agotar previamente el trámite ante la Superintendencia.

Arguye que, se dio traslado a la Dirección de investigación de protección de datos personales de la Superintendencia de la queja presentada por el accionante el 22 de septiembre de 2023 radicada bajo el No. 23-425104, fecha en la cual se notificó la presente acción constitucional.

Finaliza su escrito, señalando que, la protección deprecada por el accionante en su escrito de tutela no cumple con el presupuesto de legitimación en la causa por pasiva por parte de la entidad, dado que la presunta vulneración al derecho fundamental del accionante, son atribuibles únicamente al accionante y solicita se desvincule a la entidad del trámite constitucional.

### **CONSIDERACIONES Y ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO**

La acción de tutela es un procedimiento preferente y sumario establecido para hacer efectiva la protección actual e inmediata de los derechos fundamentales que haya resultado vulnerado o amenazado por acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en los casos que determine la ley. Este despacho es competente para asumir el trámite constitucional iniciado por el accionante contra la sociedad accionada y resolver el problema jurídico traído a estudio para lo cual se analizará si concurren los requisitos de procedibilidad de la acción y en caso de ello ser así, deberá determinarse si la accionada ha trasgredido el derecho fundamental de petición radicado el 19 de agosto de 2023.

Así pues, revisados los requisitos básicos de procedibilidad de la presente solicitud de amparo constitucional respecto del derecho de petición se evidencia que quien formuló la solicitud de amparo, se encuentra legitimado para actuar en contra de la entidad accionada en virtud a que es la titular de los derechos fundamentales que considera vulnerados, por lo tanto, se haya verificada la **legitimación por activa**, lo mismo ocurre en relación a la **legitimación por pasiva** en tanto se acciona contra la entidad que se considera como trasgresora y lo cual se encuentra regulado en la ley 1755 de 2015; de otro lado se tiene que para la fecha en que fue presentada la acción de tutela, presuntamente permanecía la violación alegada, por consiguiente, la acción constitucional se estima oportuna<sup>1</sup>, con lo cual se satisface el requisito de **inmediatez**.

<sup>1</sup> Sentencia T-161 de 2019 “Así las cosas, este Tribunal ha reconocido la posibilidad de flexibilizar el estudio de la configuración del presupuesto de inmediatez, cuando: (i) evidencie que la vulneración se ha prolongado indefinidamente o es continuada, independientemente de que el hecho a partir del cual se inició la aludida vulneración sea lejano en el tiempo, o (ii) cuando atendiendo a la situación de la persona no sea posible exigirle que acuda a un juez, so pena de imponerle una carga desproporcionada”



Igualmente se encuentra acreditado el presupuesto de **subsidiariedad** de la acción en tanto no existe otro mecanismo judicial encaminado a proteger el derecho fundamental de petición. En tal virtud se realizará el estudio de fondo del presente caso.

Cabe indicar en este punto que el derecho de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 como derecho fundamental y por mandato del artículo 85 de la misma carta es de aplicación inmediata y directa, además de ello, se señala el reconocimiento de la fundamentalidad de tal derecho derivada de la aplicación del bloque de constitucionalidad, cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.

Resulta importante señalar en este punto que la Corte Constitucional, ha insistido en señalar que el derecho de petición, comprende: “(i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas”<sup>2</sup>

De igual modo, atendiendo los componentes conceptuales básicos y mínimos del derecho de petición, La Corte Constitucional ha indicado que: “... **una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario**; es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; (artículos 2, 86 y 209 de la C.P.); y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.”

**El derecho de petición exige, entonces, una manifestación de fondo acerca de lo requerido, no siendo de recibo las expresiones evasivas o abstractas. La contestación implica así un enfoque sustentado, acorde con la competencia de quien debe rendirla, pero no obliga a acceder favorablemente a lo esperado.**

En otras palabras, se satisface este 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, **de manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa**, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, conlleva la satisfacción de tal derecho de petición...”<sup>3</sup>

<sup>3</sup> (Negritas y subrayas fuera del texto original.)

Ahora bien, revisado el recaudo probatorio arrojado al presente trámite, se encuentra acreditado, que el accionante radicó derecho de petición ante la sociedad Viajes Éxito S.A.S., a través de canal digital dispuesto para atender PQRS, solicitando “PRIMERA: se [le] brinde la información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea en relación con los servicios contratados de los paquetes turísticos adquiridos, y que se están programados para el 24 de septiembre de 2023. SEGUNDA. - Consecuencialmente, y en atención a que se omitió brindarme la veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea del servicio adquirido, sin haberseme advertido los riesgos que pudiesen derivarse del consumo del servicio adquirido, solicito que me reconozca y pague la suma de \$800.000 que cancelé como una multa.”

Por su parte la entidad, demostró que en curso de la acción constitucional mediante oficio de fecha 26 de septiembre de 2023, emitió respuesta a lo solicitado, mediante la cual se contesta puntualmente lo solicitado por el accionante y define de forma congruente, clara y de fondo, la petición elevada, pues le precisa que no resulta viable lo pretendido por cuanto “1. El hotel [...] ha negado la posibilidad de reprogramar la reserva debido a que fue notificado hasta el mes de agosto cuando radicas la reclamación y el viaje había sido en Mayo; 2. No es posible asumir el costo de la penalidad por cambio de fecha, puesto que es responsabilidad del pasajero contar con toda la documentación prevista para su viaje de manera oportuna y pertinente.” Al respecto aclaró que “consultado por la web y la embajada requiere que el pasaporte tenga como mínimo 6 meses de vigencia”

<sup>2</sup> Corte Constitucional Sentencia T-077-18 Magistrado Ponente: ANTONIO JOSÉ LIZARAZO OCAMPO

<sup>3</sup> Corte Constitucional Sentencia T-528 de 2007



Así mismo se tiene por sentado que la aludida sociedad, demostró que remitió la contestación en la misma fecha de emisión, allegando el soporte de entrega del mensaje de datos al correo [carlostrujillo\\_331@outlook.com](mailto:carlostrujillo_331@outlook.com) y de igual manera, la copia de la respuesta remitida junto con sus anexos.

En relación a la petición elevada, consistente en que se brinde información acerca de “*los servicios contratados de los paquetes turísticos adquiridos, y que se están programados para el 24 de septiembre de 2023*”; corresponde precisar que, analizada la respuesta emitida por la accionada, se vislumbra que, si bien se precisó que no resultó viable reprogramar la reserva hotelera, debido a la respuesta del hotel, no se contestó en debida forma respecto de los servicios contratados con la agencia accionada, respecto de los paquetes turísticos; pues únicamente se comunicó la respuesta del hotel; no obstante, de lo expuesto en sede constitucional se desprende que se trata de un paquete turístico, que no se limita al hospedaje, sino también que también incluían servicios como el traslado en avión en el país de destino y otros servicios; sin que se hubiera hecho mención al respecto.

En relación a la devolución de los dineros pagados por concepto de penalidad, se indicó que ello no resultaba procedente, indicando le correspondía al pasajero contar con toda la documentación necesaria para viajar; aclarando que luego de consultar el caso del accionante se observó que la embajada requiere que el pasaporte tenga como mínimo 6 meses de vigencia. Motivo por el que afirma que no resulta viable efectuar devolución del mencionado dinero.

Al respecto, corresponde recordar que, si bien la respuesta que exige la Corte Constitucional no implica que la petición se despache en sentido favorable o desfavorable para el solicitante, sino que la misma, sea oportuna, clara y congruente sobre lo pedido, considera esta servidora judicial que la respuesta emitida por la accionada, no atiende los lineamientos jurisprudenciales antes citados, si en cuenta se tiene que no se brindó una información completa en relación a los paquetes turísticos contratados, los cuales serían usados el 24 de septiembre de 2023; sino que, como se evidenció antes, la accionada, se limitó a exponer sobre la respuesta del hotel en el que se había dispuesto el hospedaje, pasando por alto, lo atinente a las condiciones contractuales y la situación concerniente al resto de los servicios contratados y el estado de los mismos.

En relación a la devolución de los dineros, delantadamente debe decirse que, si bien se presentó la reclamación económica como pretensión de la acción constitucional; debido al carácter residual de la misma y por tratarse de una pretensión de carácter económico y contractual la misma no trasciende al plano constitucional, sino que, por el contrario, le corresponde al interesado, adelantar el trámite del proceso previsto por el legislador ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>4</sup>, o en su defecto ante la Jurisdicción Ordinaria, en la Especialidad Civil.

En el asunto examinado, no obstante, no se logró acreditar que el accionante hubiere acudido a los mecanismos de defensa establecidos por el legislador; ni se evidencia que haya existido un hecho que diere cuenta de la posible consumación de un perjuicio irremediable; no se avizoró que al accionante se le hubiere imposibilitado acceder a los medios ordinarios de defensa, los cuales resultan idóneos para resolver el asunto traído a estudio, respecto de la controversia contractual ventilada. Recuérdese en este punto que la procedencia de la acción de tutela, está supeditada, en principio, a la inexistencia de otro medio de defensa judicial.

Cabe establecer, que la Honorable Corte Constitucional expresó en la sentencia T- 900/14<sup>5</sup> que: “(...)En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, esta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractual, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular.”, además de indicar en virtud del principio de subsidiariedad lo siguiente: “(...)la acción de tutela es improcedente para decidir las controversias suscitadas alrededor del reconocimiento de derechos de carácter económico y litigioso. Sin embargo, de manera excepcional y de conformidad con las particularidades del caso concreto, la solicitud de amparo será procedente si el juez de tutela determina

<sup>4</sup> Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011

<sup>5</sup> M.P. GABRIEL EDUARDO MENDOZA MARTELO



*que los medios ordinarios de defensa judicial no son idóneos para proteger los derechos presuntamente vulnerados; y, existe certeza sobre la ocurrencia de un perjuicio irremediable a los derechos fundamentales. En caso de constatar la procedibilidad de la acción de tutela, esta está llamada a prosperar si se encuentra plenamente demostrada la afectación de los derechos fundamentales del accionante”.*

En consecuencia, se accederá al amparo constitucional respecto del derecho de petición a fin de que se emita una respuesta clara, congruente y de fondo frente a lo pedido y de otro lado; se negará por improcedente la reclamación económica ventilada; ello sin perjuicio de que el señor Carlos Alberto Trujillo Coral, sea acreedor del reconocimiento de lo aquí pretendido.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Quinto Civil Municipal de Ejecución de Sentencias de Cali, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: TUTELAR EL DERECHO DE PETICIÓN** invocado por el señor CARLOS ALBERTO TRUJILLO CORAL y declara improcedente la acción respecto de la reclamación económica incoada. Lo anterior de conformidad con los razonamientos expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO:** En consecuencia, se ordena al Representante Legal de la **ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.** o quien haga sus veces, que en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde la notificación de esta providencia, **EMITA RESPUESTA** al derecho de petición incoado por el accionante el día 19 de agosto de 2023, mediante el cual puntualmente solicitó que “*se [le] brinde la información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea en relación con los servicios contratados de los paquetes turísticos adquiridos, y que se están programados para el 24 de septiembre de 2023.*”

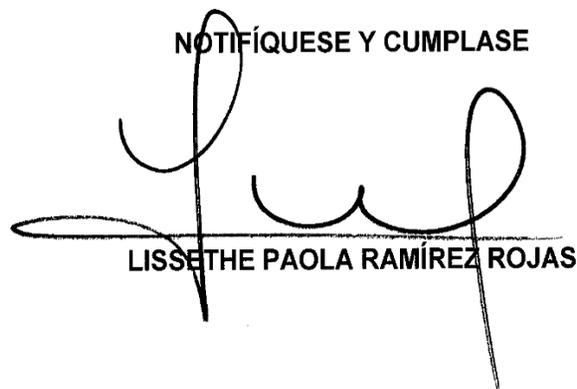
Dicha respuesta deberá ser clara, congruente y de fondo. En igual termino deberá la entidad poner en conocimiento del señor Carlos Alberto Trujillo Coral; el contenido de la contestación que se emita, al correo electrónico [carlostrujillo\\_331@outlook.com](mailto:carlostrujillo_331@outlook.com) indicado en la petición.

**TERCERO: NOTIFÍQUESE** a las partes esta providencia, por el medio más expedito (artículo 36 del Decreto 2591/91).

**CUARTO:** Si la sentencia es impugnada remítase al Superior por medio digital, en el evento en que ello no ocurra, envíese el expediente digital a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

La Juez,

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE



LISSETHE PAOLA RAMÍREZ ROJAS