



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

**Asunto:** Acción de tutela N° 2022 – 00878

Proveniente del Juzgado Ochenta y Seis Civil Municipal de Bogotá, transformado transitoriamente en Juzgado Sesenta y Ocho de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple.

Sentencia Segunda Instancia

**Fecha:** Agosto veintitrés de dos mil veintidós

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Decreto Nacional 2591 de 1991 se emite sentencia de segundo grado en la actuación de la referencia.

**1.- Identificación del solicitante:** (Art. 29 Núm. 1 D. 2591/91):

- Vanesa Negrete Durango identificada con C.C. 1.073.822.891 de San Pelayo

**2.- Identificación de quien provenga la amenaza o vulneración:** (Art. 29 Núm. 2 D. 2591/91):

- a) La actuación es dirigida por la tutelante, en contra de:
  - AMERICAN 360 S.A.S.
  - INTERWORLD EXCELLENT
  - INTERWORLD S.A.S.

**3.- Determinación del derecho tutelado:** (Art. 29 Núm. 3 D. 2591/91):

La accionante indica que se trata del derecho fundamental de petición.

**4.- Síntesis de la demanda:**

- a) *Hechos:* La parte accionante indicó:
  - Que el 29 de enero de la presente anualidad, suscribió con la convocada contrato No. AT2061, tendiente a la intermediación de tarifas de servicios turísticos, del cual de manera arbitraria y en contra de su voluntad le fue descontado monto de dinero.
  - Enuncia que posteriormente a la fecha de suscripción del contrato, ha presentado sendas solicitudes dirigidas en hacer uso de su derecho al retracto, teniendo en cuenta que no ha hecho uso de ninguno de los servicios ofrecidos.
  - Vencido el término legal para obtener respuesta por parte de la convocada, señala que guardo silencio, razón por la cual presentó el amparo constitucional.

- b) *Petición:*



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

---

- Tutelar su derecho fundamental de petición deprecado.
- Ordenarle a la accionada que proceda a dar respuesta a plenitud de sus solicitudes radicadas el 29 de enero, primero y cuatro de febrero, así como el 11 de marzo del 2022.

**5- Informes:**

- a) AMERICAN 360 S.A.S.
  - Expone que efectivamente se realizó una venta con la accionante la cual fue consentida y de manera voluntaria, en lo referente al derecho de petición invocado, manifiesta que ofreció respuesta a través de comunicaciones calendadas 9 de abril y 13 de julio del 2022, para lo cual adjunta sus constancias de envío.
- b) INTERWORLD EXCELLENT e INTERWORLD S.A.S., guardaron silencio en la oportunidad concedida en primera instancia.

**6.- Decisión impugnada.**

Se resolvió la primera instancia de la siguiente manera:

- a) Consideraciones: Negó el amparo teniendo en cuenta que:
  - La accionada AMERICAN 360 S.A.S., acredito haber ofrecido respuesta a las peticiones presentadas por la accionante, a través de comunicaciones calendadas 9 de abril y 13 de julio del 2022, de las cuales se aportó prueba de habersele puesto en conocimiento de la tutelante a través del correo electrónico [vanenedu10@hotmail.com](mailto:vanenedu10@hotmail.com), el cual coincidió con el informado en la acción constitucional.
- b) Orden:
  - Negó el amparo deprecado.

**7.- Impugnación:** (Art. 29 Num. 3 D. 2591/91):

Inconforme con la decisión, la accionante Vanesa Negrete Durango, impugnó la sentencia impartida, para lo cual manifestó que revisado su correo electrónico, no advirtió la comunicación reseñada por la accionada como respuesta de su derecho de petición.

Aunado a lo anterior, expone que la respuesta ofrecida por la convocada en la acción de tutela, no supone una respuesta de fondo en lo que respecta a cada una de sus solicitudes presentadas, razón por la cual resulta improcedente la figura del hecho superado expuesta por el Juzgado de primera instancia para denegar el amparo, en su sentir procede revocar el fallo de tutela, al no haber recibido respuesta de fondo por parte de la convocada.



## **Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

### **8.- Problema jurídico:**

¿La accionada y vinculadas vulneraron el derecho de petición deprecado por la accionante, al no resolver de fondo en su contestación cada una de las solicitudes presentadas?

### **9.- Consideraciones probatorias y jurídicas:**

#### **a.- Fundamentos de derecho:**

En relación con el derecho de petición, se tiene que el mismo está catalogado como fundamental de aplicación inmediata, según el artículo 85 de la Constitución Política y está definido en el artículo 23 ibídem como el que tiene toda persona a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

La Corte Constitucional ha fijado características especiales, que buscan la resolución y protección inmediata de este derecho fundamental. Ha considerado que el núcleo esencial de este derecho reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión. En varios pronunciamientos como las sentencias T- 377 de 2000, T- 161 de 2011, T-146 de 2012, T- 149 de 2013 y T- 139 de 2017, indicó:

*“...19.- De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política “[t]oda 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.”*

*La Corte ha señalado, en reiteradas oportunidades, que el derecho fundamental de petición es esencial para la consecución de los fines del Estado tales como el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, y la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.[34]*

*20. Asimismo, esta Corporación ha indicado que el derecho de petición se satisface cuando concurren los siguientes elementos que constituyen su núcleo esencial[35]: (i) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibir las o se abstengan de tramitarlas; (ii) la prontitud y oportunidad de la respuesta, es decir, que se produzca dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible[36]; (iii) la emisión de una respuesta clara, precisa y de fondo, que supone que la autoridad competente se pronuncie sobre la materia propia de la solicitud de manera completa y congruente, es decir sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados y (iv) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, al margen de que la respuesta sea favorable o no, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido[37] ...”*

#### **b.- Caso concreto:**

Una vez auscultados los presupuestos en el expediente, este Despacho advierte que se mantendrá la sentencia impugnada, para el efecto, téngase en cuenta que la tutelante a través del derecho de petición deprecaba:

- Devolución del dinero que le fuera descontado de su tarjeta de crédito junto con sus respectivos intereses, con ocasión a la celebración del contrato No. AT2061 del 29



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

de enero del 2022, toda vez que hace uso de su derecho de retracto dentro de la oportunidad legal.

Sintetizada la solicitud deprecada por la accionante en su derecho de petición, se tiene que la misma fue auscultada por la accionada, en la respuesta que ofreciera obrante a índice 15 de la carpeta digital de la acción de tutela, respuesta la cual es conocida por la accionante, pues sustenta la impugnación presentada con base en predicar que esta no supone una respuesta de fondo a su petición, al efecto véase;

*“(…) Dado que mi petición es que se me haga efectivo el derecho de retracto, la decisión de no hacer uso de los servicios de las accionadas y la devolución del dinero y los intereses que se generen en la tarjeta de crédito del Banco Falabella por mora hasta que se cancele por las accionadas, pero estas dan respuesta en el sentido de: “Se reitera que la empresa regresará el dinero en un viaje por medio de un travel voucher el cual puede ser el destino elegido por ustedes, el dinero se regresará de manera total o parcial como el consumidor elija, teniendo la misma vigencia del contrato” lo que no satisface las pretensiones que he solicitado muy respetuosamente, acto que considero irrespetuoso en mi calidad de **ACCIONANTE**, porque no se me ha dado respuesta alguna injustificadamente, a mis solicitudes (...)”<sup>1</sup> (negrilla del original)*

Corolario de lo anterior, se tiene que la solicitud presentada por la accionante, en lo referente a su derecho de retracto, la accionada con sustento en lo dispuesto en el Decreto 557 del 2020, expidió travel voucher, ahora, cuando se determina que la respuesta ofrecida por la convocada, satisface el requisito a ser de fondo, no quiere decir esto que responder el derecho de petición implique otorgar lo pedido. Se refiere que para el presente asunto le fue informado con suficiente claridad a la parte accionante, los motivos por los cuales resulta la improcedencia de los requerimientos presentados, esto, resulta ajustado a lo sostenido por la Corte Constitucional, en sentencias como la C-951 de 2014, donde dispuso:

*“Ahora bien, en materia de respuesta de fondo a las solicitudes, la Corte ha advertido que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado. Lo anterior, en razón de que existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, que consiste en que: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”[145]. Así, el derecho a lo pedido implica el reconocimiento de un derecho o un acto a favor del interesado, es decir el objeto y contenido de la solicitud, la pretensión sustantiva. Por ello, responder el derecho de petición no implica otorgar la materia de la solicitud”*

Bajo dicho entendimiento, no le es viable al juez constitucional, indicar o hacer manifestación alguna sobre el sentido de la respuesta al derecho de petición. Lo fundamental es la verificación de la resolución a las peticiones en sentido estricto. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición pronunciándose de fondo sobre los requerimientos de la solicitante, sin que la misma deba ser afirmativa o negativa.

Aunado a lo anterior, la presente acción no encuentra satisfecho el presupuesto de subsidiaridad, en virtud del cual, la tutela procede únicamente a condición de no existir otros medios ordinarios de defensa para reclamar la salvaguarda de los derechos que se

<sup>1</sup> Impugnación presentada por la accionante vista a índice 24 de la carpeta de primera instancia de la acción constitucional.



**Juzgado Diecisiete Civil del Circuito de Bogotá, D.C.**

Carrera 10 No 14 – 15 piso 15 – Telefax: 282 0030 – Bogotá – Colombia  
Correo: ccto17bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

consideran lesionados, o de llegar a existir, estos no resulten idóneos o eficaces para conjurar la situación y se requiera la intervención del juez de tutela para evitar la consumación de un perjuicio irremediable, el cual no se encuentra plenamente acreditado en el *sub lite*.

Por último, por regla general la intervención del juez constitucional no resulta procedente, cuando se pretende el reembolso de sumas de dinero, ya que la activante cuenta con otros mecanismos de defensa, idóneos y eficaces para reclamar la protección de los derechos que estima vulnerados, sea ante la jurisdicción ordinaria en su especialidad civil, o en su defecto las competencias atribuidas a la Superintendencia de Industria y Comercio, es decir, la acción de tutela no está prevista en el ordenamiento como un recurso paralelo a las acciones con las que cuenta la accionante, ya que corresponde a la autoridad competente una vez surtido el procedimiento a que haya lugar, evaluar las pruebas pertinentes y tomar una decisión de fondo. Situación que no es posible ventilar ante el Juez Constitucional dada la informalidad e inmediatez del mecanismo.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

**RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la decisión impugnada, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**TERCERO: NOTIFICAR** la decisión por el medio más expedito.

**NOTIFÍQUESE,**

**CESAR AUGUSTO BRAUSÍN ARÉVALO**  
**JUEZ**

*A.L.F.*