

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



Juzgado Diecinueve Civil Municipal

Bogotá D.C., veintiséis (26) de octubre de dos mil veintiuno (2021).

Ref. Acción de Tutela. Nro. 11001-40-03-019-2021-00993-00

Decide el Juzgado la acción de tutela promovida por ROGER ALBERTO DÍAZ URIELES en contra de HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S.

I. ANTECEDENTES

1.- Pretensiones:

La parte accionante reclama la protección constitucional al derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la sociedad encartada, ante la falta respuesta a la solicitud elevada el pasado 18 de agosto de 2021, en consecuencia, insta se ordene brindar la contestación requerida.

2.- Fundamentos fácticos:

Sustentó el amparo, en síntesis, así:

1.- Manifestó que el 2 de agosto de 2021, firmó contrato de compraventa de tiempo compartido No. 2210959 con la accionada, señalando que en la cláusula 4ª le dan tan solo 5 días de retracto, contrariando lo dispuesto en el Decreto 774 de 2010, el cual concede 30 días para el derecho de retracto.

2.- Desde el 10 de agosto de 2021 está solicitando la cancelación del contrato, por lo que, en pro de obtener una respuesta en derecho, elevó derecho de petición el 18 de agosto de 2021.

3.- Considera que hasta el momento no ha obtenido respuesta, refiriendo que tan solo le informaron que hay 3 opciones para cambiar el contrato, recabando en que ello no es lo solicitado, en tanto lo pedido es ejercer el derecho al retracto.

II. EL TRÁMITE DE INSTANCIA

1.- Admitida la acción de tutela, se ordenó el traslado a la entidad encausada, para que remitieran copia de la documentación en cuanto a los hechos de la solicitud de amparo y ejercieran su derecho de defensa, librando las comunicaciones de rigor.

2.- La accionada HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S., a través de su apoderada general manifestó, que suscribió contrato de compraventa No. 2210959 el 2 de agosto de 2021, asimismo que en la cláusula 14 se estipulan 5

días hábiles para hacer uso del derecho de retracto, no obstante, resalta que de acuerdo con el comunicado remitido el 19 de agosto de 2021 con referencia “BONO DE SERVICIOS CONTRATO 2210959, y el comunicado con referencia “RESPUESTA CONTRATO 2210959”, enviado el 16 de octubre de 2021, se le informó al accionante que le concederían el retracto pese a haberlo solicitado de forma extemporánea, empero mediante un bono de servicios de acuerdo con lo previsto en el art. 4° del Decreto 557 de 2020.

Aceptó como cierto que el accionante elevó derecho de petición el 18 de agosto de 2021, no obstante, señaló que contrario a lo manifestado por el tutelante, con ocasión al mismo remitió comunicados el 19 de agosto y 16 de octubre de 2021.

Finalmente, expuso que, por cuanto la presente acción de tutela tiene como objeto únicamente el amparo al derecho de petición, respecto del cual ya fueron emitidas respuestas, solicita se declare su improcedencia ante la existencia de un hecho superado.

III. PROBLEMA JURÍDICO

En el presente asunto, el problema jurídico a resolver, se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición de la accionante, por la presunta omisión de la accionada, al no brindar respuesta de forma oportuna a los pedimentos elevados el 18 de agosto de 2021.

IV. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el núm. 1° del art. 1° del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley¹,

3.- De otra parte, el art. 23 de la Constitución garantiza el derecho fundamental de todas las personas a dirigirse ante las autoridades y, eventualmente, ante los particulares, para obtener una respuesta de fondo a sus solicitudes, formuladas en interés general o particular. El derecho de petición, en consecuencia, tiene una doble dimensión: a) la posibilidad de acudir ante el destinatario, y b) y la de obtener una respuesta pronta, congruente y sobre la cuestión planteada.

La esencia de la prerrogativa comentada comprende entonces: **(i)** pronta resolución, **(ii)** respuesta de fondo, **(iii)** notificación de la respuesta al interesado.

4.- Es necesario destacar que, una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.²

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-001/1992 y C-543/1992, J. Hernández.

² CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

5.- En el asunto objeto de estudio, es claro que la queja constitucional tiene fundamento en la inconformidad del reclamante por la presunta omisión en que incurrió la accionada al no brindarle respuesta al derecho de petición de fecha 18 de agosto de 2021.

6.- Así pues, revisados los anexos allegados por las partes en el trámite de la presente acción constitucional, se verifica que el señor ROGER ALBERTO DÍAZ URIELES remitió vía correo electrónico, derecho de petición a HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S. a través del cual elevó las siguientes pretensiones:

“1. Solicito me den el retracto del contrato de compraventa No. 2210959 que se firmó el 2 de agosto de 2021, según el derecho que se tiene conforme a la ley regulatoria de la materia.

2. Solicito la contestación de este derecho de petición conforme a derecho.”

7.- Sobre el particular es dable predicar por este despacho judicial que, HOTELES DECAMERON COLOMBIA S.A.S., el pasado 15 de octubre de 2021, emitió pronunciamiento de fondo y de manera congruente al requerimiento.

A dicha conclusión se arriba, por cuanto, respecto a los pedimentos ahí elevados, mediante comunicado de fecha 15 de octubre de 2021, informó:

“Primero, es importante recalcar que a pesar de que su solicitud de retracto fue realizada de forma posterior al tiempo estipulado en el Contrato, Hoteles Decameron Colombia S.A.S., mediante comunicado de 19 de agosto de 2020, le ofreció el reembolso total del dinero pagado en un bono de servicios. Lo anterior, en concordancia con el art. 4 del Decreto 557 de 2020. Para efectos de claridad, me permito transcribir el artículo:

“Artículo 4. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que los prestadores de servicios turísticos con inscripción activa y vigente en el Registro Nacional de Turismo reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten.”

En este sentido, la sociedad se encuentra facultada para realizar reembolsos en servicios en atención a solicitudes de retracto. Por lo anterior, reiteramos lo manifestado en dicho comunicado y le ofrecemos dar por terminado el Contrato toda vez que es su intención retractarse del mismo y reembolsar la suma de USD\$1.200 mediante un bono de servicios el cual se registrará por las condiciones establecidas en el mismo. Adicional a ello, me permito adjuntar nuevamente el bono enviado en dicha oportunidad. (...).”

Cabe anotar que, previamente en comunicación del 19 de agosto de 2021, la encartada vía correo electrónico y en punto a la solicitud de terminación del contrato vacacional, le manifestó al petente:

“Nuestra intención es que continúe formando parte del programa Multivacaciones, dado que esa fue su intención al momento de conocer nuestro programa vacacional; la compañía no ha negado la devolución del dinero solo que ofrecemos la devolución total de los dineros en servicios, facultados en el Decreto 557 del 15 de abril 2020 por el ministerio de comercio, industria y turismo que indica que las solicitudes que versen sobre reembolso de dinero podrán ser resueltas por reembolsos, pero en servicios de la compañía; durante el tiempo

que dure la emergencia sanitaria y hasta por un año más del levantamiento de esta. Por el momento la emergencia sanitaria está vigente hasta el 30 de agosto de 2021, si la misma no se extiende, la compañía dentro del siguiente año una vez cuente con flujo de caja le hará la devolución de dinero, pero si se sigue extendiendo como hasta el momento se continúa postergando la devolución de los dineros.

Por lo anterior, ofrecemos el total del dinero pagado en servicios que comercializa la cadena Decameron, según documento adjunto bono en servicio (...).”

8.- En ese orden de ideas, basta decir que, uno de los requisitos esenciales para dar por efectiva la respuesta al derecho de petición es la congruencia, que no es otra cosa que la directa relación entre lo pedido y lo resuelto, y que en el caso *sub - examine* se cumple a cabalidad, amén que la competencia del Juez constitucional frente al amparo al derecho fundamental de petición se encuentra encaminada, únicamente para verificar que la réplica sea clara, de fondo y congruente con lo solicitado, **independientemente que el sentido de la respuesta sea favorables o no a lo peticionado.**

Adicionalmente, las referidas contestaciones fueron puestas en conocimiento del peticionario, siendo estas remitidas al correo electrónico: rogerdiazster@gmail.com, canal indicado para efecto de recibir notificaciones.

9.- En consecuencia, se concluye que, respecto al derecho de petición no es dable conceder el amparo solicitado, por cuanto el objeto de la petición realizada ha sido cumplido, encontrando esta sede judicial que el motivo de la acción ha sido satisfecho, dando lugar a que se configure un hecho superado y así se declarará.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Diecinueve Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la existencia de un **hecho superado** respecto a la vulneración al derecho fundamental de petición de ROGER ALBERTO DÍAZ URIELES, atendiendo las razones expuestas en la parte considerativa del presente proveído.

SEGUNDO.- Comunicar esta determinación al accionante y a la encartada, por el medio más expedito y eficaz.-

TERCERO.- Si la presente decisión no fuere impugnada, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.-

Comuníquese y Cúmplase

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ
JUEZ**

Firmado Por:

**Iris Mildred Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Municipal
Civil 019
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: **8efa1d8df534e14c0d70149d0ed40a1dee52efbe2de97e4ee4d9394e624e0f85**

Documento generado en 26/10/2021 12:39:22 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>