

**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL
DE BOGOTÁ D.C.**



**SALA CIVIL
ÁREA CONSTITUCIONAL**

MARTHA ISABEL GARCÍA SERRANO
Magistrada Ponente

Bogotá D.C., diecisiete (17) de marzo de dos mil veintidós (2022)
(Decisión discutida y aprobada en Sala de la fecha)

TUTELA RAD. N°: 11001 2203 000 2022 00490 00
ACCIONANTE: LUIS EDUARDO ROMERO RIVILLAS
ACCIONADO: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

1. ASUNTO A RESOLVER

Sobre la procedencia de la acción de tutela formulada por Luis Eduardo Romero Rivillas contra la Superintendencia de Industria y Comercio, por la vulneración de los derechos fundamentales al debido proceso, acceso a la administración de justicia y libre desarrollo de la personalidad¹.

2. SÍNTESIS DEL MECANISMO

2.1. El ciudadano fundó la acción en los siguientes hechos:

2.1.1. Adujo que mediante sentencia proferida el 17 de diciembre de 2021, la Superintendencia convocada decidió la acción de protección al consumidor que instauró contra Inversiones Turísticas del Caribe Ltda. & Cía S. C. A. y Price Res S.A.S., radicada bajo el número 2021-78000.

2.1.2. Señaló que la demanda se sustentó en la reclamación de perjuicios, intereses, gastos, agencias en derecho y costas, por el incumplimiento en una reserva hotelera; no obstante, en el fallo la entidad no dispuso el reembolso del dinero en efectivo, ni estableció los perjuicios que le fueron causados.

2.2. Pretende con este mecanismo, se ordene a la convocada que (i) *“determine los valores que pasaron por alto tales como los costos judiciales”*;

¹ Asunto asignado mediante acta de reparto del 10 de marzo de 2022.

y (ii) “ordene la entrega en dinero efectivo junto a los intereses bancarios o legales correspondientes”.

3. RÉPLICA

3.1. La Superintendencia accionada solicitó denegar el amparo, por cuanto no ha vulnerado ningún derecho fundamental. Expuso que la entidad “*emitió un fallo ajustado a derecho a la luz de lo dispuesto en artículo 4 del Decreto 557 de 2020, que garantiza los derechos del consumidor, ordenando la devolución del dinero en forma de bono reutilizable en los servicios de la sociedad demandada*”. Manifestó que “*no puede fallar en contravía de lo dispuesto en la ley, en concreto del artículo 4 del Decreto 557 de 2020, que, en el marco de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, facultó a los prestadores de servicios turísticos para reembolsar los servicios adquiridos por los consumidores mediante servicios que ellos mismos presten*”. Finalmente, aseguró que “*no es competente para pronunciarse sobre la pretensión encaminada al reconocimiento del pago de intereses moratorios...por disposición expresa del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, y del numeral 2.2.2.32.6.4 del Decreto No. 735 de 2013*”.

3.2. Los intervinientes en el proceso guardaron silencio.

4. PARA RESOLVER SE CONSIDERA

4.1. Las causales de procedibilidad de la acción de tutela contra providencias judiciales, se dividen en dos grupos: uno, denominado ‘*generales*’, a través de los cuales se establece si la providencia judicial cuestionada puede ser objeto de estudio por el juez de tutela; y, dos, las causales denominadas ‘*especiales*,’ mediante las cuales se determina si una decisión judicial, susceptible de intervención constitucional, violó o no los derechos fundamentales de una persona.

Como requisitos generales de procedibilidad la jurisprudencia constitucional ha establecido los siguientes: “(i) *Que la cuestión que se discuta tenga relevancia constitucional, esto es que el caso involucre la posible vulneración de los derechos fundamentales de las partes; (ii) Que se cumpla con el presupuesto de subsidiariedad que caracteriza a la tutela, es decir, que se hayan agotado todos los medios de defensa judicial al alcance de la persona afectada, salvo que estos carezcan de idoneidad o que se trate de evitar la consumación de un perjuicio irremediable; (iii) Que se cumpla el requisito de inmediatez, por lo que la acción debe interponerse en un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la vulneración; (iv) Que cuando se trate de una irregularidad procesal, esta tenga un efecto decisivo*

*en la providencia que se impugna; (v) Que la parte accionante identifique de manera razonable tanto los hechos que generaron la vulneración, como los derechos vulnerados; y (vi) Que el acto atacado no se trate de una sentencia de tutela*².

Y como exigencias especiales o específicas para la procedencia, se entiende aquellos defectos concretos en los cuales puede incurrir una providencia judicial y que pueden comportar la violación de los derechos fundamentales. De antaño, la Corte Constitucional ha determinado cuales son los defectos en los que el funcionario judicial puede incurrir, así: (i) defecto orgánico; (ii) defecto procedimental; (iii) defecto fáctico; (iv) defecto material o sustantivo; (v) error inducido; (vi) decisión sin motivación; (vii) desconocimiento del precedente; (viii) violación directa de la Constitución³.

4.2. Descendiendo al caso concreto, se tiene que la inconformidad del promotor gira en torno a la sentencia dictada el 17 de diciembre de 2021, por la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de la acción de protección al consumidor promovida por el tutelante contra Inversiones Turísticas del Caribe Ltda. & Cía S. C. A. y Price Res S.A.S., bajo el radicado número 2021-78000, pues, en su criterio, debió ordenarse el reembolso del dinero en efectivo, junto con los intereses bancarios o legales causados, así como las costas judiciales.

Pues bien, examinada la decisión criticada se verifica que la autoridad resolvió *“declarar que la sociedad PRICE RES S.A.S...vulneró los derechos del consumidor”*, en consecuencia, le ordenó que, a favor del accionante y *“dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente providencia, otorgue un bono equivalente a la suma de un millón novecientos veintisiete mil seiscientos sesenta y cuatro pesos M/Cte. (\$1.927.642), para ser utilizado en servicios por ella prestados”*. De otro lado, negó las pretensiones incoadas en contra de la sociedad Inversiones Turísticas del Caribe Ltda. & CIA S. C.A., sin imponer condena en costas, por no aparecer causadas.

Como sustento de esa determinación, la Superintendencia expuso lo siguiente⁴:

“...procede el Despacho a analizar la conducta de la sociedad Price Res frente a la aplicación de la penalidad ante la cancelación del servicio efectuada por el consumidor. En tal sentido, de la documental obrante a página 10 del consecutivo 8 del expediente, se tiene las siguientes condiciones de cancelación del servicio hotelero:

² Sentencia T-467 de 2019, T-038 de 2017, entre otras.

³ Sentencia T-136 de 2015.

⁴ Expediente digital, archivo “21-78000”, fls. 202 a 207.

- “Si cancela 15 días o más antes de la fecha de llegada > 10% de penalidad
- Si cancela 3 a 14 días antes de la fecha de llegada > 2 noches de penalidad
- Si cancela de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada > 100% de penalidad”

En esa medida, nótese que la cancelación conforme lo reconoce la sociedad Inversiones Turísticas del Caribe se dio el día 28 de septiembre de 2020, ante lo cual la referida persona jurídica accedió a la petición, renunciando al cobro de la penalidad, de allí que, es claro que desde un inicio el actuar de la sociedad Price Res se dio en contraposición a los términos del contrato y a la voluntad del titular del derecho a hacer efectiva la penalidad. Por un lado, dado que la solicitud se realizó desde el mes de septiembre, solo resultaría aplicable la penalidad del 10% del valor del contrato, y por el otro, la sociedad Inversiones Turísticas del Caribe renunció a la aplicación de la penalidad, resultando procedente la devolución de la totalidad del dinero. Conforme a los hechos que se han evidenciado, es clara la vulneración a los derechos del consumidor, al limitar el acceso al reembolso de la totalidad de lo pagado.

Por otro lado, indica el consumidor que la sociedad demandada esta limitando su derecho de elección, al restringir la devolución del dinero a través de un monedero virtual que podrá ser utilizado para la compraventa de servicios ofrecidos por Price Res. Frente a este particular debe indicar el Despacho que tal conducta no resulta ser reprochable al ajustarse al contenido del Decreto 557 de 2020. Sobre dicho menester, la norma indica en su 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.”. Del contenido expuesto, lo primero que debe decirse es que sin importar la razón que motive la petición de reembolso, estará en cabeza del prestador de servicios turísticos la facultad de decidir si dicha devolución se hace en efectivo o a través de servicios prestados por aquel, disposición que entró en vigor el 15 de abril de 2020, siendo en consecuencia plenamente aplicable tal disposición normativa.

Con lo anterior, el hecho de que se otorgue la devolución del dinero a través de servicios ofrecidos por el mismo prestador de servicios turísticos no va en contravía de la Ley”.

Con relación al reconocimiento de intereses moratorios, puntualizó que “a la luz de lo dispuesto en la norma, más concretamente en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, el reconocimiento de perjuicios vía acción de protección al consumidor solo será procedente cuando el objeto del litigio se enmarque en información engañosa, publicidad engañosa, o en la prestación de servicio que supone la entrega de un bien, circunstancia que en tal sentido fuere ratificada por el Decreto No. 735 de 2013, ahora Decreto 1074 de 2015, que en su numeral 2.2.2.32.6.4 indica lo siguiente, “Indemnización de perjuicios. El reconocimiento de

la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria”, de allí que, la misma norma encabeza la potestad para el reconocimiento de perjuicios en el juez ordinario y no en cabeza de esta Superintendencia”.

De acuerdo con lo reseñado, se establece que la protección constitucional solicitada no puede prosperar, porque la providencia cuestionada no presenta ninguna irregularidad o defecto que implique la vulneración de las garantías fundamentales invocadas. Por el contrario, la decisión refleja un análisis adecuado del caso y una interpretación válida acerca de la normativa que regula la acción de protección al consumidor.

Es importante destacar que la autoridad convocada explicó en el fallo las razones por las cuales era procedente ordenar el reintegro del dinero pagado a través de un bono para que fuera utilizado en servicios ofrecidos por la demandada; decisión que no luce arbitraria como quiera que se soportó en las disposiciones contenidas en el Decreto 557 de 2020 *“por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de turismo y registros sanitarios para las micro y pequeñas empresas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*. Concretamente, el canon 4°, que permite a los prestadores de servicios turísticos, durante la emergencia sanitaria y hasta por un (1) año más, efectuar *“reembolsos a los usuarios en servicios que ellos mismos presten”*.

Así mismo, expuso los motivos para denegar el reconocimiento de los intereses deprecados por el autor, con apoyo en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015; lo que descarta que en este asunto se haya incurrido en una causal de procedencia del amparo formulado.

Por lo demás, resulta necesario precisar que el solo hecho de haberse acogido una postura distinta a la del tutelante no es indicativo de una vía de hecho, ni tampoco es una justificación para admitir la intromisión del juez constitucional, dado que la inconforme no puede *“atacar, por esta vía, las decisiones que considera lo desfavorecieron, pues tal finalidad resulta ajena a la de la acción de tutela, mecanismo que dada su naturaleza excepcional no fue creado para erigirse como una instancia más dentro de los juicios ordinarios”* (CSJ, STC147 de 2017).

4.3. Corolario de lo anterior, se denegará el resguardo solicitado.

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de Decisión Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C., administrando Justicia en

nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, actuando como Juez Constitucional,

5. RESUELVE:

PRIMERO: **NEGAR** el amparo invocado por **LUIS EDUARDO ROMERO RIVILLAS**, por las razones consignadas en esta providencia.

SEGUNDO: **NOTIFICAR** esta providencia por el medio más expedito.

TERCERO: **ENVIAR** el expediente de tutela a la H. Corte Constitucional para la eventual revisión del fallo emitido, siempre que el mismo no fuere impugnado.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

MARTHA ISABEL GARCÍA SERRANO
Magistrada

JOSÉ ALFONSO ISAZA DÁVILA
Magistrado

LIANA AIDA LIZARAZO VACA
Magistrada

Firmado Por:

Martha Isabel Garcia Serrano

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Sala 009 Civil

Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Jose Alfonso Isaza Davila

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Sala 018 Civil

Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Liana Aida Lizarazo Vaca

Magistrado Tribunal O Consejo Seccional

Sala 008 Civil

Tribunal Superior De 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: **5efd2aa3dca692ebf81bf7d8ebf463c3b723726eec2c8550a2cd409f8063f3ad**

Documento generado en 17/03/2022 06:01:06 PM

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

AVISA

Que mediante providencia calendada DIECISIETE (17) de MARZO de DOS MIL VEINTIDOS (2022), el Magistrado (a) MARTHA ISABEL GARCIA SERRANO, **NEGÓ** la acción de tutela radicada con el No. 11001220300020220049000 formulada por **LUIS EDUARDO ROMERO RIVILLAS** contra **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

A LAS PARTES E INTERVINIENTES EN EL PROCESO OBJETO DE TUTELA, Y DEMÁS INTERESADOS EN ESTE MECANISMO

Se fija el presente aviso en la página de la Rama Judicial / Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil, por el término de un (1) día.

SE FIJA: 23 DE MARZO DE 2022 A LAS 08:00 A.M.

SE DESFIJA: 23 DE MARZO DE 2022 A LAS 05:00 P.M.

MARGARITA MENDOZA PALACIO
SECRETARIA

Elaboró: Hernan Alean