

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO 18 PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE  
CONTROL DE GARANTIAS  
BOGOTA D.C.**

**RADICACION:** 1100140880182022009500  
**ACCIONANTE:** VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA  
**ACCIONADO:** TICKET FAST S.A.S. TU BOLETA  
**DECIDE:** NO TUTELA  
**CIUDAD Y FECHA:** BOGOTA D.C., TRES (3) DE ENERO DE DOS MIL VEINTITRES (2023)

**ASUNTO A TRATAR**

Entra el Juzgado a decidir lo que en derecho corresponda dentro del trámite de Acción de Tutela promovida por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**, en contra de **TICKET FAST S.A.S. TU BOLETA**, por la presunta violación de su derecho fundamental de petición.

**ANTECEDENTES PROCESALES**

**1. Demanda de Acción de Tutela.**

La accionante **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA** informa que presentó escrito de **petición** ante la persona jurídica denominada **TICKET FAST S.A.S. TU BOLETA** (en adelante **TU BOLETA**) el pasado **21 de noviembre de 2022**, con el fin de que fuera resuelto la devolución del dinero cancelado por la compra de un boleto de entrada que fue cancelada injustificadamente a unas pocas horas del inicio del espectáculo ofertado. Según se sostiene dentro del cuerpo de la demanda, a la fecha de presentación de la Acción y transcurrido el término dispuesto por la Ley 1755 de 2015, **TU BOLETA** aún no ofrecía su respuesta.

**2. Respuesta de la Accionada.**

El Despacho profirió auto con fecha **21 de diciembre de 2022** por el que dispuso avocar el conocimiento del curso de la Acción, así como notificar a la accionada sobre el inicio del término de traslado procesal para ofrecer sus descargos frente a los términos de la demanda. El auto así como la comunicación de traslado se notificó a la accionada **TU BOLETA** mediante los correos electrónicos publicitados para ese efecto: [contactenos@tuboleta.com](mailto:contactenos@tuboleta.com) [eticket@tuboleta.com](mailto:eticket@tuboleta.com)

[online@tuboleta.com](mailto:online@tuboleta.com) [confirmacion@tuboleta.com](mailto:confirmacion@tuboleta.com) [admin@tuboleta.com.co](mailto:admin@tuboleta.com.co) y [servicioalcliente@tuboleta.com.co](mailto:servicioalcliente@tuboleta.com.co) . Por la bandeja de notificación del correo institucional del Despacho se conoció el rechazo de la comunicación remitida a las cuatro (4) primeras direcciones electrónicas antes señaladas, al mismo tiempo que se notificó la aceptación y recibo de la comunicación remitida por las direcciones con dominio @tuboleta.com.co. Lo último condujo al Despacho a guardar la presunción legal sobre la debida notificación a la parte vinculada al curso de las diligencias. No obstante, al término del traslado y la fecha en la que se profiere esta decisión, **TU BOLETA** no presentó sus descargos al trámite de la Acción.

## **CONSIDERACIONES Y DECISION DEL DESPACHO**

### **1. De la competencia.**

Acorde con el contenido de los Artículos 86 de la Constitución Política, 32 del Decreto 2591 de 1991, es competente este Despacho Judicial para decidir de fondo frente a la Acción de tutela presentada por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**.

La acción pública de tutela es un instrumento constitucional que faculta a cualquier ciudadano para concurrir ante el Juez en la búsqueda de un pronunciamiento que proteja un derecho fundamental, que por cualquier razón o circunstancia haya sido vulnerado o amenazado por la acción u omisión de las autoridades públicas o de personas particulares, en los casos expresamente señalados por la Ley. Este procedimiento previsto en el artículo 86 Superior, opera en ausencia de otro mecanismo de defensa o excepcionalmente para evitar un perjuicio irremediable.

### **2. Del caso concreto.**

#### **2.1. problema jurídico a resolver.**

Conforme los hechos jurídicamente relevantes contenidos en el escrito de demanda, el Juzgado entra a analizar si: i. Se abstuvo **TU BOLETA** de forma injustificada de responder el derecho de petición elevado por la ciudadana **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**; ii. En caso positivo, se analizará si se violó el derecho fundamental de **petición** de la señora accionante por parte de la demanda.

#### **2.2. La procedibilidad de la Acción de Tutela con relación a la garantía al derecho fundamental de petición.**

La Corte Constitucional ha desarrollado jurisprudencialmente la connotación del derecho mayor de petición y de la facultad que tiene todo ciudadano para acudir a la Acción de amparo en procura de su protección cuando considera que se le ha transgredido tal postulado, es así como por ejemplo en la Sentencia T-332 de 2015<sup>1</sup> la Corporación fijó una serie de reglas y parámetros relacionados con el alcance, núcleo esencial y contenido de éste derecho.

---

<sup>1</sup> M.P. Dr. Alberto Rojas Ríos.

Al respecto precisó lo siguiente:

*"a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, 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.*

*c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.*

*d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.*

*e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.*

*f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.*

*g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.*

*h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.*

*i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994."<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Ver Sentencia T-377 de 2000, T-173 de 2013, T-211-14, entre otras.

Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado.<sup>3</sup> Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.

(Destacados del Despacho)

### **2.3. Del caso concreto.**

Atendiendo lo antes dispuesto por la jurisprudencia constitucional, entra el juzgado a verificar el cumplimiento de cada uno de los criterios allí expuestos con miras a ofrecer una decisión de fondo frente a la acción.

Así razona el Juzgado:

- i. Se afirmó dentro del cuerpo de la demanda que la ciudadana **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA** presentó escrito de derecho de petición ante **TU BOLETA**. Tal afirmación se sustenta en los anexos de la demanda por los que se conoce el documento virtual por el que se muestra la presentación de una reclamación elevada ante la accionada por parte de la señora **CASTAÑEDA SALDAÑA**, por la que se peticiona la devolución de la suma de 223.623 pesos equivalente a aquella cancelada por la compra de un boleto que no se expidió. El documento, como bien se muestra dentro de los anexos de la demanda, fue presentado a la accionada por el canal virtual dispuesto por ella misma para el trámite de tales peticiones, y se le asignó el número de radicación 299865.
- ii. El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 que modificó el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, define el término en el que las entidades del orden público deben responder las peticiones presentadas por los ciudadanos.

En la norma se lee:

*"Artículo 14. **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

---

<sup>3</sup> T-173 de 2013.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

- iii. Como ya se dejó sentado en acápite anterior, **TU BOLETA** no ofreció sus descargos al curso de las diligencias por lo que se estaría ante un allanamiento a los términos de la demanda presentada por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**, lo que tendría que derivar en la imposición a la accionada de claras de obligaciones de hacer dirigidas al restablecimiento del derecho fundamental de la accionante. Decisión que estaría de la mano con la constatación de la omisión en el ofrecimiento de respuesta al derecho de Petición, y con el paso del tiempo que indica la superación de aquel dispuesto por la Ley 1755 de 2015 para la resolución de lo peticionado.

No obstante lo anterior, el Juzgado, para mejor proveer, consultó el sitio web de **TU BOLETA** con miras a establecer el curso actual seguido por la petición presentada por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**. En la dirección <https://www.tuboleta.com/buscar.html> , se registró por la accionada el recibido de la petición presentada en el sitio web el pasado 21 de noviembre de 2022 por la señora **CASTAÑEDA**. En el mismo lugar se acusó recibo de la reiteración de la petición hecha por la misma accionante el **23 de diciembre de 2022**, y a continuación, con fecha **2 de enero de 2023** se registró por **TU BOLETA** la respuesta ofrecida a su usuaria así:

2023-01-02 17:15:08	<p>¡Buenas noticias! Dentro de las próximas 24 horas recibirás tu dinero en Efecty.</p> <p>Para proceder a recoger tu dinero, el titular de la compra debe presentar el siguiente código <b>9983</b>, documento de identidad y código del convenio Tuboleta <b>112371</b>. Ten en cuenta que este código vencerá el <b>2023-01-23 a las 00:00</b></p> <p>Para reclamar tu dinero podrás usar toda la red de puntos Efecty a nivel nacional.</p> <p>Consulta <a href="#">aquí</a> los términos y condiciones.</p> <p>¡Trabajamos todos los días para prestarte un mejor servicio, el show debe continuar!</p> <p>Estamos pendientes de ti.</p> <p>¡Feliz día!</p> <p>Atentamente</p> <p>Equipo de Experiencia al Cliente de Tuboleta.</p>
---------------------	--

- iv. Ciertamente es que la respuesta antes señalada se produjo por fuera del término señalado para ese efecto por la Ley 1755 de 2015, lo que conduce a inferir el daño producido al derecho fundamental de Petición. Sin embargo, no es menos, que con anterioridad al pronunciamiento de la judicatura, la accionada **TU BOLETA** ofreció respuesta a la solicitud elevada por la usuaria comunicándose la misma a su destinataria por el canal virtual dispuesto para ese efecto y cuya función, con relación a la notificación, conocía y aceptó la reclamante.
- v. Ahora bien, le resta al Despacho poder establecer si la respuesta ofrecida por la accionada respondió de fondo lo peticionado por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**.

Dígase entonces que la petición presentada por la ciudadana ante **TU BOLETA** estuvo dirigida a obtener de aquella:

Caso	299865
Evento	BAD BUNNY - BOGOTÁ - 20 NOV 2022
Fecha	2022-11-21 10:11:00
Estado	En Tramite
Observaciones	Buenos días, Teniendo en cuenta la compra que realice el día sábado 19 de noviembre para el concierto Bad Bunny Bogotá y que fue cancelada el día domingo 20 de noviembre por TUBOLETA, me permito solicitar la devolución del dinero a la misma cuenta de la cual se realizó el pago, por un valor de \$223.623 (esta aclaración, se realiza debido a que el saldo reflejado en la página se encuentra por menor valor). Muchas gracias por su amable colaboración.

A su turno **TU BOLETA** en la respuesta ofrecida por el mismo canal virtual, reconoció implícitamente la conducencia de la petición; decidió a favor de la usuaria la devolución del dinero invertido en la compra del boleto no expedido; indicó la fecha y hora a partir de la cual se podía hacer el reclamo del dinero reembolsado y la vigencia de dicho lapso; y finalmente, informó los lugares físicos a los que la usuaria podría acercarse para la devolución del dinero reclamado.

- a. facilidades ofrecidas por la entidad.
- vi. Dígase entonces que cotejados los términos de la petición cuya respuesta echa de menos la señora accionante y aquel documento producido por la entidad accionada, puede concluir este despacho que se ofreció respuesta motivada, clara y de fondo a las solicitudes hechas por la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**.

El corolario de lo anterior es que se concluya por el Juzgado que se superó el hecho vulnerante del derecho de Petición de la señora **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**, y en ese ordn deba el Juzgado pronunciarse negando el amparo solicitado y ordenado la desvinculación de **TU BOLETA** del trámite de la Tutela.

Notificada y en firma sentencia, se ordena enviar la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO DIECIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS DE BOGOTÁ D.C.**, Administrando justicia en nombre de la República y por mandato de la Constitución Nacional,

## RESUELVE

**PRIMERO DECLARAR** la concurrencia de la figura del **HECHO SUPERADO** y en consecuencia **NO TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICION** en cabeza de la ciudadana **VIVIAN PAOLA CASTAÑEDA SALDAÑA**, conforme lo señalado en las consideraciones de la sentencia.

**SEGUNDO DESVINCULAR** del trámite de la acción a la persona jurídica **TICKET FAST S.A.S. TU BOLETA**, según las conserdaciones expuestas.

**TERCERO NOTIFICAR** el presente fallo a las partes por el medio más expedito posible. Cumplido lo anterior y en firme la sentencia, **REMITANSE** las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Contra esta decisión procede como único el recurso de impugnación.

Notifíquese y cúmplase,

**LILIANA PATRICIA BERNAL MORENO**  
**JUEZ**

Firmado Por:  
Liliana Patricia Bernal Moreno  
Juez  
Juzgado Municipal  
Penal 018 Control De Garantías  
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: **6b5b921a78429d6a49bf37d2a765f99c830d10bbc4f14a09d440b6d219766b1e**

Documento generado en 03/01/2023 09:23:49 AM

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