



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

**JUZGADO SETENTA Y UNO PENAL MUNICIPAL  
CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS.**

**Radicación: 110014088071202300026**  
**Accionante: JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS**  
**Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA**  
**MIEMBROS OCTOPUS TRAVEL Y LA EMPRESA**  
**ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC.**

Bogotá D.C., dieciséis (16) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

**OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO:**

Dentro del término previsto en el Decreto 2591 de 1991, procede el Despacho a proferir el fallo dentro de la presente **ACCIÓN DE TUTELA** promovida por el señor **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS**, contra la **AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA, OCTOPUS TRAVEL- EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC.**

**OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO**

Frente a los hechos y pretensiones de la demanda, el accionante **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS** puntualizó que el 11 de diciembre de 2022, elevó petición ante la **AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA y OCTOPUS TRAVEL- EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC**, el cual fue enviado a los correos [viajesgalerasltda@gmail.com](mailto:viajesgalerasltda@gmail.com), [eduarsanchez@aviatur.com](mailto:eduarsanchez@aviatur.com), [REINTEGROS@euro p-assistance.com.ar](mailto:REINTEGROS@euro-p-assistance.com.ar) en el que solicitó que:

*“Teniendo en cuenta el cubrimiento que es del 100% de los gastos facturados, así como se envió los gastos de hotel y alimentación con sus respectivas facturas, también quedaría pendiente un valor correspondiente a mi favor por viaje no iniciado por justa causa, valor que fue cancelado a la agencia de viajes de acuerdo a la Factura electrónica N° 015-157557, expedida por Octopus travel, por valor de \$3.454.780,00, por lo anterior solicito se me reintegré dicho valor, o se me indique en que cláusula del contrato del seguro adquirido a través de Octopus travel establece que es una única prestación.”*

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

Indicó que el 30 de diciembre de 2022, **AVIATUR S.A.S.**, solicitó un tiempo adicional de 15 días hábiles para dar la respectiva respuesta a la solicitud.

Por lo que solicitó se ampare el derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene a las entidades accionadas la entrega de una respuesta de clara concreta y de fondo a la solicitud elevada el 11 de diciembre de 2022.

### RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA

1.- En respuesta al requerimiento que le hiciera el Despacho para que se pronunciara sobre los hechos y pretensiones de la demanda, el Gerente de la **AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA**, informó que, el día 30 diciembre año 2022, Servicio al Cliente de AVIATUR, dio respuesta al derecho de petición elevado por el señor **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS** el 11 de diciembre año 2022.

Indicó que al señor **MATALLANA ROJAS**, la compañía Aseguradora del **CRUCERO MSC EUROP ASSISTANCE**, ya lo compensó de acuerdo con las condiciones de la póliza adquirida por una cuantía de USD 1.840,93, siendo casi el doble de la inversión total del Crucero de \$ 3.454.780, valor que está reclamando y que también solicita la restitución, precisando que el caso está siendo estudiado por la compañía aseguradora toda vez que el señor **MATALLANA ROJAS** cuando adquirió el crucero firmó las políticas de cancelación anexas.

Manifestó que el 30 de enero de 2023, la compañía **CENTRO DE CRUCEROS** le informó que ya está en contacto con la Aseguradora de la **Naviera MSC** para definir la procedencia del reembolso del valor del crucero por parte de la aseguradora **EUROP ASSISTANCE**.

Refirió que la entidad accionada ha actuado diligentemente y no han vulnerado derecho fundamental alguno.

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

2.- Por su parte el apoderado de **OCTOPUS TRAVEL LTDA**, informó al Despacho que, la entidad que representa y la **AGENCIA VIAJES GALERAS LTDA** son dos entidades diferentes, entre las que existe un contrato de corretaje, donde la agencia de viajes **GALERAS LTDA** es la encargada contractualmente de la atención de los clientes y acude a **OCTOPUS TRAVEL LTDA**, para la compra de los servicios, por lo que debe quedar claro en este caso que la atención y respuestas las debe efectuarla **AGENCIA VIAJES GALERAS LTDA** ya que es la encargada de conocer el caso.

Aseguró que el 30 de diciembre de 2022, la **AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S** solicitó una prórroga de 15 días hábiles, para atender la petición elevada el 11 de diciembre de 2022, y que el 10 de febrero de 2023, se dio respuesta de fondo al señor **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS**.

Aclaró que la reclamación que adelanta el señor **MAURICIO MATALLANA ROJAS**, ya fue resuelta de fondo el 8 de noviembre de 2022, a quien ya se realizó los reembolsos solicitados.

Agregó que en cumplimiento al requerimiento del Despacho y al tener conocimiento de lo narrado por el accionante **MAURICIO MATALLANA ROJAS** en el escrito de tutela, la agencia **OCTOPUS TRAVEL LTDA**, de manera directa realizó todos los trámites para agilizar la solución final al cliente y dar una respuesta clara concreta y de fondo la cual se materializó el pasado 10 de febrero de 2023.

Por lo solicitó se niegue la presente acción constitucional frente a **OCTOPUS TREVEL LTDA**, por carencia de objeto al estar ante un hecho superado.

3.- Por último, la **AGENCIA DE VIAJES Y TRISMO AVIATUR SAS** frente a los hechos y pretensiones de la demanda, aportó soporte de la respuesta dada al accionante **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS** el día 15 de febrero del año en curso, mediante correo electrónico, en el cual le informó:

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATA LLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

*“En complemento al comunicado enviado el 10 de febrero, adjunto nos permitimos enviar el soporte de la transacción realizada por la aseguradora, referente a su solicitud de reembolso, el cual realizan por el valor de la cabina, lo correspondiente a tasas e impuestos, así como la asistencia que brindó la aseguradora no se reembolsan.*

*De acuerdo con lo anterior, por favor validar con el soporte adjunto y su entidad bancaria, el estado de la transacción”.*

## CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

### 1. Consideraciones previas

De conformidad con lo preceptuado por los artículos 86 de la Constitución Política, 37 del Decreto 2591 de 1991, así como el Decreto 1983 del 30 de noviembre de 2017, es competente el Despacho para pronunciarse sobre la solicitud de amparo deprecada, por el lugar de ocurrencia de los hechos.

Ahora bien, la Constitución Política, en el artículo 86, ha consagrado la acción de tutela como un mecanismo en virtud del cual, cualquier persona, sea natural o jurídica, puede acudir ante los jueces, en todo momento y lugar, para que mediante un pronunciamiento preferente, breve y sumario, reclame la protección de sus derechos fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública, o por un particular en los casos expresamente señalados por la ley.

Es importante agregar que, la tutela se caracteriza por constituir un instrumento de carácter residual, que sólo opera cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En el caso que nos ocupa, la pretensión en concreto del accionante, está encaminada a que se proteja el derecho de petición que elevó el pasado 11 de diciembre de 2022, ante las entidades accionadas **AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA, MIEMBROS OCTOPUS TRAVEL** y la **EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC**, en el que solicitó el reintegro del valor

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATAALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

pendiente del viaje del crucero que pagó y no se realizó por causa justa. Suma que fue cancelada a la agencia de viajes de acuerdo a la factura electrónica N° 015-157557, expedida por **OCTOPUS TRAVEL LTDA**, o que se le indique, en qué cláusula del contrato del seguro adquirido a través de estas empresas, establece que es una única prestación.

## 2. Del derecho de petición:

El artículo 23 de la Constitución Política establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Tal derecho está regulado en la Ley 1755 de 2015, que en el artículo 1° sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo lo siguiente:

**“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”*.

*“El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”*.

**“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:*

**Parágrafo.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado,*

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATAALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

*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”.*

La Corte Constitucional ha señalado como características del derecho de petición las siguientes:

*“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. (...)”.*

### **3. Del caso en concreto.**

En el caso que nos ocupa, en cuanto al derecho de petición ha de advertirse a las entidades accionadas, **AGENCIA VIAJES GALERAS LTDA**, a **OCTOPUS TRAVEL LIMITADA** y la **EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC** que, por mandato de la Constitución Política y la Ley, las entidades públicas y privadas, incluso los particulares, se encuentran obligadas a dar respuesta oportuna, clara, concreta, de fondo y congruente a las peticiones que le hagan las personas sin importar el contenido de la decisión positiva o negativa a los intereses del peticionario.

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATALANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

De igual manera debe precisar esta judicatura, que en varias oportunidades la Corte Constitucional ha señalado que la respuesta incompleta, evasiva e incongruente, vulnera el núcleo esencia del derecho fundamental de petición.

En el caso objeto de estudio, al realizar el Despacho un estudio cuidadoso y exhaustivo a los elementos materiales probatorios bajo las reglas de la sana crítica aportado a las foliaturas se encontró que, en efecto, las entidades accionadas **AGENCIA VIAJES GALERAS LTDA** y **OCTOPUS TRAVEL LTDA** y la **EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVBIERA MSC** vulneraron el derecho de petición del accionante, por cuando las respuestas dadas los días 30 de diciembre de 2022, 10 de enero de 2023, fueron incompleta y evasivas, ya que no resolvieron en tiempo, ni fondo y definitiva la pretensión del actor, la cual se circunscribía al reintegro del valor pendiente del viaje del crucero que pagó y que no se realizó por causa justa, posponiendo la respuesta sin fijar una fecha en concreto determinada.

No obstante, lo anterior, en el término de traslado y desarrollo de esta acción constitucional, en respuesta al requerimiento que le hiciera el Despacho a la **EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC**, la **AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR SAS**, dio respuesta concreta, de fondo y de definitiva al derecho de petición del accionante, el 15 de febrero del año en curso, de acuerdo con los soportes allegado al Despacho, los cuales figuran en el expediente de tutela, respuesta en la que puntualiza al accionante lo siguiente:

*“En complemento al comunicado enviado el 10 de febrero, adjunto nos permitimos enviar el soporte de la transacción realizada por la aseguradora, referente a su solicitud de reembolso, el cual realizan por el valor de la cabina, lo correspondiente a tasas e impuestos, así como la asistencia que brindó la aseguradora no se reembolsan.*

*De acuerdo con lo anterior, por favor validar con el soporte adjunto y su entidad bancaria, el estado de la transacción”.*

Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

En ese orden de ideas, a juicio de esta Judicatura, la respuesta del día 15 de febrero de 2023, ofrecida por la **AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR SAS** al accionante **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS**, es clara, concreta, de fondo y congruente, sobre lo petitionado, como la ha dicho la Corte Constitucional en repetidas ocasiones en su amplio precedente jurisprudencial.

En consecuencia, se tiene que, la situación que vulneraba el derecho de petición del demandante ha sido superada, y por consiguiente, nos encontramos ante un hecho superado en los términos de la Sentencia T-013 de 2017, la cual entre algunos de sus apartes Puntualiza:

*“Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones u omisiones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos”.*

*“No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto a que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”*

*“En este sentido, la jurisprudencia de esta Corporación ha precisado que la acción de tutela, en principio, “pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz”.*

De modo que, al haberse resuelto la situación que vulneraba el derecho de petición elevado por el accionante en los términos señalados, como ya se dijo, nos encontramos ante a un hecho superado y por consiguiente la orden que pudiera impartir este Estrado Judicial, sería inocua. En consecuencia, se declara improcedente por hecho superado la presente acción de tutela.

En mérito de lo expuesto, **EL JUZGADO SETENTA Y UNO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre del pueblo y por autoridad de la Constitución Política,



Asunto: Tutela primera instancia.  
Accionante: MAURICIO MATALLANA ROJAS  
Accionadas: AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA  
OCTOPUS TRAVEL LTDA  
Radicado: 1100140880712023-026.

## RESUELVE

**PRIMERO: NEGAR** por carencia actual del objeto, al estar ante un hecho superado, la acción de tutela promovida por el señor **JAIRO MAURICIO MATALLANA ROJAS**, contra la **AGENCIA DE VIAJES GALERAS LTDA**, **OCTOPUS TREVEL LTDA** y la **EMPRESA ASEGURADORA DE LA NAVIERA MSC**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** el presente fallo según lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991, indicando a las partes que tienen tres días, siguientes a la notificación, para impugnarlo.

**TERCERO:** De no ser impugnado el presente fallo, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**PAPLA TATIANA MARTÍNEZ CORTÉS**  
**JUEZA**

Nota. Se advierte que la presente decisión incorpora firma escaneada, en estricto acatamiento de las previsiones del Consejo Superior de la Judicatura y por virtud de la actual contingencia de salud pública.