

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL

### JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO

Bogotá, veintiséis (26) de febrero de dos mil veintiuno (2021)

#### I. OBJETO DE LA PROVIDENCIA

Decidir la acción de tutela promovida por la ciudadana **LUZ AIDA SALINAS ARENAS** contra **SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM**, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

#### II. HECHOS

Indicó la accionante que, i) el día 27 de enero del año 2020 adquirió cuatro paquetes turísticos con la empresa **SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM** por valor de cuatro millones ochocientos sesenta y nueve mil doscientos sesenta y tres pesos (\$4.869.263) para disfrutar entre el 09 y 14 de abril de 2020 que incluían servicios de vuelos, hospedaje y traslados. ii) El 17 de marzo del mencionado año a través del Decreto 417 <Por el cual se declara un Estado de emergencia Económico, Social y Ecológico en todo el territorio Nacional> se decretó aislamiento obligatorio en todo el país y a consecuencia de ello fue suspendido el viaje adquirido para las fechas previstas. iii) El 26 de mayo la empresa **VIVA AIR** le envió Boucher por concepto de vuelos por el valor de dos millones de pesos (2.000.000) iv) El día 20 de noviembre de 2020 la empresa **DESPEGAR** le envió cupón de devolución de dos millones trescientos noventa y ocho mil doscientos veintitrés pesos (\$2.398.223) válido para un solo uso y para utilizarlo a partir del 20 de noviembre de 2020 y hasta 12 meses después de la declaración del fin de la pandemia por parte de la OMS. v) Al verificar el valor de las devoluciones identificó un saldo

equivalente cuatrocientos setenta y un mil cero cuarenta pesos que no le había sido reembolsado. vi ) En varias ocasiones intento comunicarse con la empresa SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM, sin embargo luego de una hora de espera, la llamada automáticamente se cortó y no fue posible obtener respuesta a su petición. vii) Interpuso a través de la página web de la accionada derecho de petición en la sección dispuesta para tal fin el día 29 de noviembre de 2020 y a la fecha han transcurrido más de 15 días hábiles sin que la empresa haya respondido su petición, razón por la cual solicita se ordene a SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM conteste de fondo su solicitud.

### **III. ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA**

El 19 de febrero de 2021, se admitió la tutela y se ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a la empresa accionada a las direcciones electrónicas [datospersonales@despegar.com](mailto:datospersonales@despegar.com), [administrativoco@despegar.com](mailto:administrativoco@despegar.com) y [consultas\\_es@despegar.com](mailto:consultas_es@despegar.com) debido a que al verificar la página web de la empresa SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM no se halló dirección de correo electrónico alguna que sirviera para efectuar notificaciones judiciales, sin que se haya pronunciado al respecto.

### **IV. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS**

La tutela es un instrumento jurídico confiado por la Constitución a los jueces, cuya justificación se contrae a brindar a quien la reclama la posibilidad de acudir, sin mayores requerimientos, a la protección directa e inmediata de los derechos fundamentales que estima han sido burlados por la acción u omisión de una autoridad pública o de los particulares de manera excepcional, lográndose así que se cumpla uno de los fines esenciales del Estado, el cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Carta Política.

#### **4.1. Problema Jurídico:**

Compete establecer si en este caso, la empresa **SERVICIOS ON LINE DESPEGAR.COM**, vulneró el derecho de petición de la accionante.

#### **4.2. Procedibilidad**

##### **• Legitimación Activa**

De conformidad con el artículo 10° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede ser ejercida i) directamente por la persona afectada o a través de representante, ii) por el Defensor del Pueblo y los personeros municipales, iii) mediante agencia oficiosa cuando el titular de los derechos fundamentales no está en condiciones de promover su propia defensa, circunstancia que debe manifestarse en la solicitud.

En el presente evento, se satisface la primera de las posibilidades dado que la ciudadana SALINAS ARENAS actúa de manera directa en defensa de su derecho fundamental de petición, por ello se encuentra legitimada para actuar.

##### **• Legitimación Pasiva**

Según lo establecido en los artículos 1 y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede contra cualquier acción u omisión en que incurra una autoridad pública, y los particulares en algunos casos.

En sentencia T037 de 2018, la Corte Constitucional indicó al respecto que: *“El ya referenciado artículo 86 de la Constitución Política dispone que la acción de tutela será ejercida contra (i) cualquier autoridad pública o (ii) excepcionalmente particulares, siempre que estos últimos estén a cargo de la prestación de un servicio público, su conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o el peticionario se encuentre en condición de subordinación o indefensión.”*

Teniendo en cuenta que la entidad accionada es de carácter privado, se encuentra acreditada la legitimidad en la causa por pasiva.

- **Inmediatez**

La acción de tutela fue presentada el pasado 19 de febrero, mientras que el derecho de petición que se aduce vulnerado fue radicado desde el 29 de noviembre de 2020, lo cual evidencia que fue interpuesta en un término razonable que cumple con el requisito de inmediatez.

- **Subsidiariedad**

A voces del artículo 86 de la Carta Política establece que la acción de tutela *"solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. Disposición desarrollada por el artículo sexto del Decreto 2591 de 1991, que ratifica la procedencia de la acción de tutela cuando las vías ordinarias no tengan cabida o cuando no resulten idóneas para evitar el acaecimiento de un perjuicio irremediable.

En este caso, pretende la accionante la protección del derecho de petición, prerrogativa fundamental que puede ser garantizado por medio de acción de tutela, porque en el ordenamiento interno, no existe otro mecanismo de protección que resulte ser idóneo ni eficaz para conseguir tal fin.

### **4.3 Caso Concreto**

El artículo 23 de la Constitución Política prevé, que, toda 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"*.

El derecho de petición<sup>1</sup> es, además de un derecho fundamental *per se*, una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 Const.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como la igualdad, el debido proceso y el acceso a la administración de justicia, entre otros.

En consecuencia, toda persona puede elevar ante las autoridades públicas y organizaciones privadas, en desarrollo de derechos fundamentales, solicitudes frente a asuntos, tanto de interés general como particular, sobre las cuales se le debe responder en forma oportuna y cabal, según lo dispuesto normativamente.

La respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y la disposición o criterio del ente respectivo.

Así, se ha advertido que se satisface este derecho cuando se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. De manera que no puede entenderse vulnerado el derecho simplemente porque la contestación dada al peticionario dentro de los términos dispuestos sea negativa, pues si efectivamente atiende de fondo el asunto inquirido, se ha satisfecho tal derecho de petición.

Frente a las características esenciales del derecho de petición, cuyo núcleo cardinal se halla en la resolución y contestación cabal y oportuna de la cuestión averiguada, ha reiterado la Corte Constitucional<sup>2</sup>:

*“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información,*

---

<sup>1</sup> T-099/2014

<sup>2</sup> T- 249 de febrero 27 de 2001, M. P. José Gregorio Hernández Galindo.

*a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder; y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”*

Dentro de este contexto, es claro que el derecho de petición no solo envuelve la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades y los particulares, en los casos señalados por la ley y jurisprudencialmente desarrollados, y efectivamente a obtener oportuna, clara, precisa y congruente respuesta de fondo, sino que es también garantía de transparencia. La renuencia a contestar de tal manera conlleva, en consecuencia, a la vulneración del derecho de petición<sup>3</sup>.

En el caso concreto, se advierte que la accionante indicó haber radicado el 29 de noviembre de 2020 una petición ante la empresa accionada por medio de la página web de la misma y para lo cual adjunta el respectivo pantallazo, dirigida a obtener el pago de la suma de dinero que corresponde al saldo de la devolución del valor del paquete turístico que compro en el mes de enero del año 2020 a la empresa SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM por valor de cuatro millones ochocientos sesenta y nueve mil doscientos sesenta y tres pesos (\$4.869.263), pues en efecto recibió por parte de ésta la devolución de la suma de dos millones

---

<sup>3</sup> T-077 de febrero 11 de 2010, M.P. Nilson Pinilla.

trescientos noventa y ocho mil doscientos veintitrés pesos (\$2.398.223) y de la empresa VIVA AIR la suma de dos millones de pesos (\$2.000.000), sin embargo alega que queda un faltante de cuatrocientos setenta y un mil cuarenta pesos (\$471.040), motivo por el cual se vio obligada a instaurar la petición objeto de la presente acción de tutela, solicitando el reembolso de dicho faltante, sin que la empresa accionada se haya pronunciado dentro del término legal concedido para ello.

Frente a lo anterior, el extremo accionado guardó silencio pese al traslado de la tutela y sus anexos que se efectuara por parte de este despacho a las direcciones electrónicas [datospersonales@despegar.com](mailto:datospersonales@despegar.com), [administrativoco@despegar.com](mailto:administrativoco@despegar.com) y [consultas\\_es@despegar.com](mailto:consultas_es@despegar.com) debido a que al verificar la página web de la empresa SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM no se halló dirección de correo electrónico alguna que sirviera para efectuar notificaciones judiciales.

En ese orden de ideas, es claro que la petición no se atendió en tiempo, pues no se allegó por parte de la accionada prueba que acredite que la solicitud fue resuelta en cada uno de los aspectos de su contenido, y mucho menos que fuera remitida a la dirección de correo electrónico de la peticionaria [salinasarenas@gmail.com](mailto:salinasarenas@gmail.com), reportado también en su escrito de tutela, lo que destaca además, el incumplimiento al postulado de la publicidad; es decir, no ha sido enterada del derrotero de su requerimiento, lo cual vulnera los presupuestos básicos del derecho respecto del que se incoa protección, frente a lo cual el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*. La misma disposición establece, especialmente, *el término de diez (10) para la resolución de peticiones de documentos e información*.

A lo anterior se suma la presunción de veracidad consagrada en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1.991, a cuyo tenor prevé: *“Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria*

*otra averiguación previa*", derivado de su silencio frente al requerimiento durante el traslado de la demanda.

En consecuencia, se ordenará al representante legal de la empresa SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM o quien haga sus veces que, en el término de 48 horas contado a partir de la notificación de esta decisión, resuelva de fondo la solicitud elevada por la quejosa desde el pasado 29 de noviembre, informándole lo resuelto a la dirección electrónica reportada por la señora Salinas Arenas, el cual corresponde a [salinasarenas@gmail.com](mailto:salinasarenas@gmail.com), lo cual deberá poner en conocimiento del Juzgado, a través de correo electrónico, so pena de las sanciones a que haya lugar.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

### **RESUELVE**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición invocado por la ciudadana LUZ AIDA SALINAS ARENAS contra **SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: ORDENAR** al representante legal de **SERVICIOS ON LINE S.A.S. DESPEGAR.COM**, o quien haga sus veces que, en el término de 48 horas contado a partir de la notificación de esta decisión, resuelva de fondo la solicitud elevada por LUZ AIDA SALINAS ARENAS desde el pasado 29 de noviembre, informándole lo resuelto a la dirección electrónica reportada por ella, [salinasarenas@gmail.com](mailto:salinasarenas@gmail.com); lo cual deberá poner en conocimiento del Juzgado, a través de correo electrónico, so pena de las sanciones a que haya lugar.



**TERCERO. - NOTIFICAR** la sentencia de acuerdo con las previsiones del Art 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**Firmado Por:**

**CATALINA RIOS PENUELA**

**JUEZ MUNICIPAL**

**JUZGADO 028 PENAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO**

**MUNICIPAL DE 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:

**c82e37f3c9648f56d9504d9d2988bc070383727eae5b0f63f8cc9d87  
e1f1a62a**

Documento generado en 26/02/2021 12:14:51 PM

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**

**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**