



**JUZGADO PROMISCUO MUNICIPAL
JERICÓ – ANTIOQUIA**

Veintitrés (23) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

PROCESO	Acción De Tutela
ACCIONANTE	Alejandra Cano Hernández
ACCIONADO	ABC Aerolíneas S.A. CV Sucursal Colombia – Interjet S.A
RADICADO Nº	05 368 40 89 001-2021-00093 - 00
SENTENCIA Nº	General Nfro.046 Área Tutela Nro. 023
DECISIÓN	Amparar El Derecho Fundamental Invocado

Procede este despacho a resolver de plano la presente solicitud de Acción de Tutela, promovida por la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ, en contra de ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A, a fin de que se proteja su derecho fundamental de petición, para lo que se tienen en cuenta los siguientes:

I- ANTECEDENTES

HECHOS:

1-Manifiesta la apoderada de la accionante que, la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ el día 3 de diciembre de 2019 adquirió tiquetes aéreos con la aerolínea ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A., para viajar en el trayecto MEDELLÍN-CANCÚN (vuelo de ida programado para el 4 de abril de 2020), y CANCÚN-MEDELLÍN (vuelo de regreso programado para el 9 de abril de 2020). Pero debido a la declaratoria de emergencia sanitaria, suscitada como consecuencia de la pandemia del COVID-19, el viaje programado para dichas fechas, fue suspendido.

2-Cuando se autorizaron nuevamente los vuelos internacionales, la accionante se comunicó telefónicamente con la aerolínea INTERJET S.A., para solicitar el cambio de sus pasajes, a lo que la aerolínea contestó que podría reprogramar el viaje, siempre y cuando las fechas estuvieran dentro del año siguiente a la compra del pasaje, esto es, hasta el 3 de diciembre de 2020. Ante dicha respuesta, procedió a enviar un correo electrónico el 27 de julio de 2020, solicitando el reembolso del dinero cancelado por los tiquetes adquiridos,

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

puesto que su trabajo no le permitía reprogramar el viaje para las fechas ofrecidas por la aerolínea.

3-A su solicitud, la aerolínea no ofreció respuesta relacionada con la devolución del precio pagado por los tiquetes; por el contrario, el 13 de agosto de 2020 le envió correo electrónico indicando que debía comunicarse con la agencia de viajes, o dirigirse a la página web de la aerolínea para reprogramar su viaje, dentro de la vigencia del boleto, es decir, durante el año siguiente a la fecha de compra, lo cual es incompatible con la disponibilidad de tiempo de la accionante; por lo cual insistió en comunicarse con la aerolínea, para solicitar una ampliación de plazos para reprogramar el vuelo, o, en su defecto, la devolución del dinero, por lo cual envió correo electrónico el 19 de octubre de 2020, indicando que podría viajar entre el 17 de diciembre y el 23 de diciembre de esa misma anualidad; pese a lo cual, mediante correo electrónico del 5 de noviembre de 2020, le informaron que solo podría reprogramar su viaje para el primer trimestre del año 2021.

4-Afirma la accionante que procedió a ingresar a la página web de la aerolínea para registrar su viaje, y solo se le permitía reprogramar vuelos de regreso, pero no de ida. Por lo que radicó derecho de petición al correo de atención a usuarios de la accionada, desde el pasado 8 de marzo de 2021, informando de la dificultad presentada, y solicitando, una vez más, que se le garantizara el poder modificar sus fechas de vuelos, o la devolución del dinero.

5. A la fecha de hoy, la solicitud presentada no ha sido resuelta, vulnerando de esta manera, los derechos que como consumidora y ciudadana tiene la accionante, habiendo transcurrido, por mucho, el plazo legal establecido para dar respuesta a la petición.

PRETENSIONES:

Solicita la accionante se ampare su derecho fundamental de petición, y en consecuencia se ordene a la aerolínea accionada dar respuesta a su solicitud radicada el día 08 de marzo de 2021, igualmente solicita se prevenga a la entidad accionada *“para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, y que, si procediere de modo contrario, será sancionada de acuerdo con lo establecido en el artículo correspondiente de este decreto, todo sin perjuicio de las responsabilidades en que ya hubiere incurrido”* y se amparen otros derechos que puedan verse

Proceso: acción de tutela
Radicado 05368408900120210009300
Accionante Alejandra Cano Hernández
Accionado ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión ampara derechos fundamentales

comprometidos en la presente acción de tutela.

TRÁMITE Y OPOSICIÓN

Dicha demanda de tutela reunió los requisitos de ley, por lo cual este despacho mediante pronunciamiento del 10 de agosto del año en curso admitió la misma y ordenó notificar al representante legal de la accionada al correo electrónico aportado, posteriormente y dado que no se acusó recibo de la notificación por parte de la accionada se ordenó su notificación por aviso el cual se publicó en la página web de la rama judicial, sin obtener respuesta alguna.

Con fundamento en lo anterior, entra el despacho a resolver de plano, previas las siguientes.

CONSIDERACIONES

1. Presupuestos procesales

En el caso estudiado se tiene que la parte accionante es una persona natural mayor de edad que actúa en defensa de sus propios derechos fundamentales. La accionada es una empresa privada si bien es de índole internacional, tiene su sede en Colombia y aparece con sucursal en Bogotá. En virtud de la calidad de las partes y del lugar en que ocurre la presunta violación de derechos, en términos del Decreto 2591 de 1991, este despacho es competente funcional y territorialmente para conocer del presente trámite constitucional.

Por su parte el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, dispone que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, en especiales circunstancias, según interpretación de la Corte Constitucional.

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

2. De la prueba obrante en el plenario

Con la solicitud de tutela fue aportada por la accionante la siguiente documentación:

- Copia de la cedula de ciudadanía de la accionante**
- Poder para actuar**
- Correo electrónico dirigido a la entidad accionada por parte de la accionante de fecha 27/07/2020**
- Respuesta del 13 de agosto de 2020 dada por la empresa accionada a la accionante.**
- Solicitud de cambio de fecha de tiquete aéreo realizado por la accionante de fecha 19 de octubre del 2020.**
- Constancia del cambio de tiquetes para el mes de abril del año 2020**
- Constancia de cambio de tiquete solo para regreso en abril del 2021**
- Solicitud de cambio de tiquete o devolución de dinero de fecha 08 de marzo de 2021**

3. Del problema jurídico

Determinará este despacho a través de este pronunciamiento si la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A amenaza vulnera o vulneró el derecho fundamental de petición de la señora ALEJANDRA CANO HERNANDEZ, al no dar respuesta a su derecho de petición de cambio de fechas de vuelo o devolución del dinero cancelados por los tiquetes aéreos por la pandemia.

4. De la legitimación en la causa

La legitimación en la causa consiste en la identidad del “actor con la persona en cuyo favor está la ley (legitimación activa), y la identidad de la persona del demandado de la persona contra quien se dirige la voluntad de la ley (legitimación pasiva). En otros términos, está legitimado el actor cuando ejercita un derecho que realmente es suyo, y el demandado, cuando se le exige

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

el cumplimiento de una obligación que la ley y la constitución le exigen cumplir.

En el caso de *sub examine* la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ a través de su apoderada, está legitimada para actuar, como ciudadana colombiana con derecho a obtener información de las entidades privadas. De igual manera, se cumple el presupuesto de la legitimación en la causa por pasiva, puesto que, la entidad demandada ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A es una empresa dedicada al transporte aéreo de personas y mercancías y tiene sede en Colombia.

5. De la decisión

-de la procedencia de la acción de tutela contra particulares

La corte ha considerado que el amparo constitucional puede formularse de manera excepcional contra un particular, debido a que en sus relaciones jurídicas y sociales pueden presentarse asimetrías que generan el ejercicio de poder de unas personas sobre otras. De esta manera, la Corte, mediante la interpretación de los artículos 86 Superior y 42 del Decreto Ley 2591 de 1991, ha precisado las siguientes subreglas jurisprudenciales de procedibilidad excepcional de la acción de tutela contra particulares: i) cuando está encargado de la prestación de un servicio público; o ii) su actuación afecta gravemente el interés colectivo; o iii) la persona que solicita el amparo constitucional se encuentra en un estado de subordinación o de indefensión.

“La Corte analizó la evolución jurisprudencial de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia en materia de responsabilidad civil de las personas jurídicas, especialmente la extracontractual y concluyó que existe una responsabilidad directa de estos entes particulares como consecuencia de los perjuicios producidos por los actos cometidos por sus subalternos, cualquiera que sea el vínculo jurídico en el que se sustenta esa subordinación, siempre que actúen en ejercicio de las funciones encomendadas o con motivo de las mismas. En materia de protección de derechos fundamentales estas reglas son aplicables, bajo adicionales ingredientes normativos de cualificación, como son: i) el principio de legalidad y su observancia por los particulares (art. 6 C.P.); ii) el carácter inalienable de los derechos (art. 5 C.P.); iii) el deber de defensa de los derechos fundamentales y la observancia del principio de no abuso del

Proceso:	acción de tutela
Radicado	05368408900120210009300
Accionante	Alejandra Cano Hernández
Accionado	ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto:	sentencia primera instancia
Decisión	ampara derechos fundamentales

derecho; y, iv) los amplios criterios de interpretación sobre la legitimación por pasiva en la acción de tutela.

El análisis de la procedibilidad de la acción de tutela exige al juez la verificación de las siguientes reglas jurisprudenciales: procede el amparo como i) mecanismo definitivo, cuando el actor no cuenta con un mecanismo ordinario de protección o el dispuesto por la ley para resolver las controversias, no es idóneo y eficaz, conforme a las especiales circunstancias del caso que se estudia; ii) Procede la tutela como mecanismo transitorio: ante la existencia de un medio judicial que no impide la ocurrencia de un perjuicio irremediable, conforme a la especial situación del peticionario. Además, iii) Cuando la acción de tutela es promovida por personas que requieren especial protección constitucional - como los niños, mujeres cabeza de familia, personas de la tercera edad, población LGBTI para proteger su derecho a la no discriminación por su condición sexual, entre otros - el examen de procedencia de la acción de tutela se hace menos estricto, a través de criterios de análisis más amplios, pero no menos rigurosos.”

En el caso de autos procede la acción de tutela, por cuanto se viene vulnerando el derecho fundamental de petición de un usuario de una aerolínea internacional con sede en Colombia, a la cual la superintendencia de transporte le ha impuesto varias sanciones por desatender a sus usuarios, y por no acatar las normas nacionales que fueron expedidas durante la pandemia para la protección de los viajeros.

-Del derecho de petición.

El derecho de petición está consagrado como aquellos derechos de carácter fundamental, así se dispuso en la Constitución Política de Colombia, al enlistarlo dentro de los derechos fundamentales en el artículo 23: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”* En concordancia con esta normativa el mismo texto consagra en el artículo 86 la acción de tutela para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, entre los que se encuentra, como ya se dijo, el citado, cuando estos resulten vulnerados por acción u omisión. La protección consistirá en una orden, para que aquel contra quien se presente la acción y esté obligado a cumplir actúe o se abstenga de hacerlo si es del caso.

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

La ley 1755 de 30 de junio de 2015, por su parte, reguló el ejercicio del derecho de petición, y en su artículo 1º sustituyó entre otros artículos, el 13 y el 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo relativo al derecho de petición, al respecto dispuso:

“Artículo 13. 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 en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. - - - (...) Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.” (Resaltas fuera de texto).

En dicha normatividad se estableció un término especial de 10 días para resolver las peticiones sobre documentos e información, aplicable al presente asunto. Bajo la interpretación actual del ejercicio del derecho de petición, son aplicables los principios que gobiernan la actuación administrativa contemplados en el actual Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1137 de 2011, esto es, economía, imparcialidad, contradicción, eficacia y especialmente publicidad y celeridad, según lo estipula el Artículo 3o. del estatuto en mención.

La desatención de las peticiones formuladas por los interesados constituye falta disciplinaria gravísima cuando estas se formulan ante entidades públicas y en ciertos casos, ante particulares.

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

Ahora bien, la Corte Constitucional se ha pronunciado en múltiples sentencias respecto al ámbito de protección y núcleo esencial del derecho de petición¹. En algunos de estos pronunciamientos ha enfatizado en las limitaciones que existen con relación a aquellos documentos o información que se encuentran protegidos bajo la reserva legal, en cuyo entendido impide, a la entidad respectiva, la entrega de información o documentos solicitados. Así en la sentencia T 377 de 2000:

*“(…) 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.”* (Resaltas fuera de texto).

Por su parte en la sentencia T 161 de 2011, se estableció:

*“La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere **“una contestación plena** que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de **resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas,** y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo.”*

Otro aspecto que se ha analizado en la jurisprudencia con ocasión al derecho fundamental de petición es la reserva legal como excepción al derecho al acceso de información y entrega de documentos, en la sentencia T-510 de 2010, con claridad la Corte Constitucional estableció los aspectos relevantes que se deben tener presentes en cuanto a la reserva legal, así:

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

*“Las normas que limitan el derecho de acceso a la información deben ser interpretadas de manera restrictiva y toda limitación debe estar adecuadamente motivada. A este respecto la Corte ha señalado que existe una clara obligación del servidor público de motivar la decisión que niega el acceso a información pública y tal motivación debe reunir los requisitos establecidos por la Constitución y la ley. En particular debe indicar expresamente la norma en la cual se funda la reserva, por esta vía el asunto puede ser sometido a controles disciplinarios, administrativos e incluso judiciales. **Los límites del derecho de acceso a la información pública deben estar fijados en la ley, por lo tanto no son admisibles las reservas que tienen origen en normas que no tengan esta naturaleza**, por ejemplo actos administrativos. (...) La ley debe establecer con claridad y precisión (...) Así, por ejemplo, se han considerado legítimas las reservas establecidas (1) para garantizar la defensa de los derechos fundamentales de terceras personas que puedan resultar desproporcionadamente afectados por la publicidad de una información; (2) para garantizar la seguridad y defensa nacional; (3) para asegurar la eficacia de las investigaciones estatales de carácter penal, disciplinario, aduanero o cambiario; (4) con el fin de garantizar secretos comerciales e industriales.*

Posición reforzada en la sentencia T 161 de 2011 en cuya parte motiva se estableció:

“la restricción al acceso a la información está reservada al legislador, por lo cual no corresponde a las mismas autoridades que tienen en su poder los documentos o la mencionada información decidir sobre su reserva.”

Entendido así, como garantía constitucional y legal, el ejercicio del derecho de petición por parte de los ciudadanos, y precisado el carácter excepcional que tiene la reserva legal como límite a este derecho, supone el movimiento del aparato estatal con el fin de resolver la petición elevada e impone a las autoridades una obligación de hacer, que se traduzca en el deber de dar pronta respuesta al peticionario.

La efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna, con una notificación eficaz y que no anteponga reservas legales sin fundamento. Como

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

elemento connatural al derecho de petición y del cual deriva su valor axiológico, ésta se refiere al deber de la administración de resolver el ruego con la mayor celeridad posible, término que en todo caso, no puede exceder del estipulado en la legislación contencioso administrativa para resolver las peticiones formuladas.

Así mismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe **notificar la respuesta al interesado.**

En conclusión, el derecho de petición consagra una serie de exigencias que deben ser satisfechas por la entidad frente a quien se presentó el derecho, así:

- a) Es un derecho de titularidad universal, en consecuencia la información debe ser entregada sin que se acredite un interés directo o una afectación personal.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) La reserva que antepongan las autoridades o entidades como límite al ejercicio del derecho de petición, DEBEN estar estipuladas en la Constitución y la ley, y no dependen del arbitrio del llamado a responder.

Proceso:	acción de tutela
Radicado	05368408900120210009300
Accionante	Alejandra Cano Hernández
Accionado	ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto:	sentencia primera instancia
Decisión	ampara derechos fundamentales

- f) La respuesta al derecho de petición no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.²
- g) La reserva que antepongan las autoridades o entidades como límite al ejercicio del derecho de petición, deben estar estipuladas en la Constitución y la ley, y no dependen del arbitrio del llamado a responder. Es deber de la entidad indicar al ciudadano la norma que ampara la reserva en el suministro de la información.

-Inminencia de la amenaza o vulneración del derecho fundamental

En el caso *sub examine* tenemos que la solicitud de cambio de tiquetes aéreos o devolución de los dineros cancelados por los mismos, fue radicado a través del canal de atención al usuario dispuesto por la aerolínea el día 08 de marzo de 2021, mismo correo del cual ya la accionante había recibido respuesta en anterior solicitud.

La solicitud de acción de tutela fue presentada el 09 de agosto de este mismo año, es decir cinco meses después de presentado el escrito de petición, al cual no se le ha dado respuesta aún, por parte de la empresa accionada, quien tampoco se pronunció frente a las pretensiones de la demanda, pese haberse notificado en el correo dispuesto para atención al cliente, y haberse notificado por aviso en la página web de la rama judicial. Por lo anterior esta Agencia Judicial dará aplicación a lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según la cual *“si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano...”*

Es decir al momento de presentación de la tutela se encontraba configurada la vulneración al derecho de petición, habían transcurrido más del término establecido en la norma para dar respuesta, y en ningún momento el accionante fue informado de alguna situación que impidiera a la aerolínea accionada dar respuesta dentro del término estipulado, en los términos del parágrafo del artículo 14 *ejusdem* que establece:

“PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad pública o

² Ver sentencia T 332 de 2015 MP Alberto Rojas Ríos.

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

privada 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.”

De lo anterior se deduce sin ninguna duda, que se presentó una vulneración al derecho fundamental de la actora, que persiste hasta la actualidad, evidenciable ante el silencio de ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A. Omisión que latente por la cual se deberá informar a la superintendencia de transporte para que tome cartas en el asunto y vigile el cumplimiento de la aerolínea con sus usuarios, conforme a las políticas establecidas en Colombia.

-De lo demostrado en el plenario

Dentro de las pruebas obrantes tenemos que ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A, autorizó el cambio de tiquetes aéreos por la pandemia hasta el primer trimestre del año 2021, el cual fue ampliado a julio del 2021 y por disposiciones de la superintendencia de transporte y la misma empresa se amplió hasta diciembre del año 2021, como se puede verificar en la página web de la aerolínea accionada.

De igual forma se pudo establecer que la accionante no ha podido ingresar a la página web de la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A para realizar el cambio de sus tiquetes, de lo cual obra pantallazo que solo pudo ingresar cambio de tiquete de vuelta mas no de ida, situación está que llevó a la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ a elevar derecho de petición a la empresa accionada, empresa que no ha dado respuesta a los requerimientos realizado por el despacho, pese habersele notificado la presente acción de tutela al correo dispuesto para la atención del usuario y haberse notificado por la página web de la rama judicial.

De lo anterior se desprende que la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A ha vulnerado el derecho fundamental de petición de la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ, pues se ha desatendido su petición de cambiar las fechas de los tiquetes aéreos adquiridos antes de la pandemia y no ha sido posible ingresar a la página web de dicha

Proceso: acción de tutela
Radicado 05368408900120210009300
Accionante Alejandra Cano Hernández
Accionado ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión ampara derechos fundamentales

aerolínea para registrar los nuevos vuelos.

Por lo anterior se amparará el derecho fundamental de petición de la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ, y en consecuencia se concede a la accionada, el término de cuarenta y ocho (48) horas para que den respuesta a la petición de la accionante, esto es dar respuesta a la solicitud de fecha radicado el 8 de marzo de 2021, sin dilaciones injustificadas y ofreciendo la posibilidad de modificar las fechas de viaje (ida y regreso) o la devolución del dinero pagado por los tiquetes aéreos.

De conformidad a lo establecido en el artículo 24 del Decreto 2591 de 1991, se previene a la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, y que, si procediere de modo contrario, será sancionada de acuerdo con lo establecido en el artículo correspondiente de este decreto, todo sin perjuicio de las responsabilidades en que ya hubiere incurrido.

Teniendo en cuenta que ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A es una aerolínea internacional y que está vigilada por la Superintendencia de Transporte, se hace necesario oficiar a dicha entidad para que vigile en protección de los derechos de los usuarios, el cumplimiento de las disposiciones adoptadas con la modificación de fechas de los tiquetes aéreos suspendidos por la pandemia, en especial con el derecho amparado a la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Promiscuo Municipal de Jericó, Antioquia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de Petición, invocado en favor de la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ, portadora de la cédula Nro. 1037618902, y en contra de la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A, en consecuencia

SEGUNDO: ORDENAR al representante legal de ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A, el termino de cuarenta y ocho

Proceso: acción de tutela
Radicado: 05368408900120210009300
Accionante: Alejandra Cano Hernández
Accionado: ABC AEROLINEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A
Asunto: sentencia primera instancia
Decisión: ampara derechos fundamentales

(48) horas para que den respuesta a la petición de la accionante, esto es dar respuesta a la solicitud de fecha radicada el 8 de marzo de 2021, sin dilaciones injustificadas y ofreciendo la posibilidad de modificar las fechas de viaje (ida y regreso) o la devolución del dinero pagado por los tiquetes aéreos.

TERCERO: PREVENIR a la empresa ABC AEROLÍNEAS S.A. CV SUCURSAL COLOMBIA – INTERJET S.A para que en ningún caso vuelva a incurrir en las acciones u omisiones que dieron mérito para conceder la tutela, y que, si procediere de modo contrario, será sancionada de acuerdo con lo establecido en el artículo correspondiente de este decreto, todo sin perjuicio de las responsabilidades en que ya hubiere incurrido.

CUARTO: OFICIAR a la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, a efecto que vigile en protección de los derechos de los usuarios, el cumplimiento de las disposiciones adoptadas con la modificación de fechas de los tiquetes aéreos suspendidos por la pandemia, especialmente con la protección del derecho amparado a la señora ALEJANDRA CANO HERNÁNDEZ.

QUINTO. NOTIFICAR a las partes interesadas en la forma dispuesta en el art. 30 del decreto 2591 de 1991. Por Secretaría líbrese las comunicaciones a las partes y a la Procuraduría y remítase en debida forma a las entidades con la constancia de su recepción.

SEXTO: REMÍTIR a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en el evento de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ALBERTO AURELIO CHICA HERNANDEZ
J U E Z