REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS
SANTIAGO DE CALI

Acción de Tutela
Radicación: 760014303-002-2023-00063-00
Accionante: ADIELA SANCHEZ VALENCIA
Accionado: AEROLINEA LATAM

Sentencia de primera instancia **#065.**

Santiago de Cali, treinta (30) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

Procede el despacho a dictar sentencia de primera instancia dentro de la acción de tutela instaurada por la señora **ADIELA SANCHEZ VALENCIA**, en contra de la **AEROLINEA LATAM** mediante la cual solicita la protección del **derecho de petición,** que considera vulnerado por la entidad accionada.

HECHOS Y PRETENSIONES.

Como fundamento de sus pretensiones indica la Sra. Sánchez Valencia que, radicó derecho de petición ante la Aerolínea LATAM bajo el numero No. 49008492 en el cual solita devolución del valor de $463.300 pesos m/c por concepto de la compra de tiquetes aéreos que cubrían la ruta Cali-Medellín-Cali, petición que fundamentó en la imposibilidad de hacer uso de sus pasajes, por motivos de incapacidad médica y que fuesen debidamente sustentados ante la accionada.

Que a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha recibido respuesta alguna por parte de la ya mencionada empresa, vulnerándose así el derecho fundamental de petición.

En consecuencia, solicita que se tutele el derecho fundamental invocado y se ordene a la **AEROLINEA LATAM** que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la presente acción constitucional, se sirva dar respuesta de fondo a su reclamación frente a la reserva LA0359450BGZK, misma a la que solicitó su cancelación por los medios anteriormente descritos motivados por su situación de salud.

ACTUACIÓN PROCESAL.

La presente acción de tutela fue admitida mediante auto T-130 del 16 de marzo de 2023, en contra de la **AEROLINEA LATAM**, para que en el término perentorio de un día (1) se sirviera dar explicaciones que considerare necesarias respecto a los hechos y pretensiones de la presente acción de tutela.

Así mismo se requirió a la solicitante para que en el mismo término, allegara a este recinto judicial, el escrito a que se refiere en los hechos, y el cual manifiesta que fue enviado a la accionada realizando su petición.

RESPUESTA DEL ACCCIONADO AEROLINEA LATAM.

La entidad accionada ejerció su derecho de defensa y contradicción, anexando contestación con 32 archivos digitales en PDF, ubicados en el consecutivo 05 de la presente tutela.

REQUERIMIENTO A LA PARTE ACCCIONANTE

La Sra. Adiela Sánchez Valencia, no allegó respuesta frente al requerimiento puntualizado en el auto admisorio.

PROBLEMA JURÌDICO

En atención a lo expuesto corresponde a este Juez Constitucional determinar si en efecto, la **AEROLINEA LATAM**, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no brindarle ninguna respuesta frente a la solicitud de petición enviada por correo electrónico y que tiene como fecha de creación el día 06 de marzo de 2023 con número de caso 49008492 o si con la respuesta otorgada por la entidad accionada se configura la carencia actual de objeto por hecho superado.

CONSIDERACIONES.

Sabido es que la acción de tutela está consagrada en la Constitución en su artículo 86, como un mecanismo de protección de los derechos fundamentales constitucionales de toda persona, cuando han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de un particular en casos específicos, cuyo naturaleza residual la hace procedente cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se interponga como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable. Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado

SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL DERECHO DE PETICIÓN.

> El artículo 23 de la Constitución Nacional establece el derecho de petición como el que tiene toda persona para presentar a la administración peticiones respetuosas que impliquen un interés particular o público; de igual manera se ha enseñado por la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, que su núcleo esencial se concreta en: *"la obtención de una **respuesta pronta y oportuna**, que además debe ser **clara, de fondo y estar debidamente notificada**, sin que ello implique, necesariamente, que en la contestación se acceda a la petición. Cualquier trasgresión a estos parámetros, **esto es, si no se obtiene una respuesta oportuna, clara, de fondo, congruente** o si ésta no es puesta en conocimiento del peticionario, existe una vulneración del referido derecho fundamental"*[1] *(subrayado y negrilla fuera de texto).*
>
> Sobre los elementos que lo componen ya referenciados, esto es, *oportuna, clara, de fondo, congruente,* la misma corte ha sido enfática en establecer que: "*La oportunidad se refiere a **la resolución de la petición dentro del término legal**, previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (…) La eficacia consiste en que la **respuesta debe ser "clara y efectiva respecto de lo pedido**, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado". Por su parte, el deber de emitir una respuesta de fondo se refiere a que en ella **se aborden de manera clara, precisa y congruente** cada una de las peticiones formuladas. Finalmente, la congruencia se refiere a la "**coherencia entre lo respondido y lo pedido**, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición"*[2] *(subrayado y negrilla fuera de texto).*

[1] Sentencia T-243 de 2020.
[2] Sentencia T-476 de 2020, Reiteración de las sentencias: T-1160A de 2001 y T-867 de 2013.

Ley estatutaria No. 1755 de 2015.

> ***"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.*
>
> ***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".*

CASO CONCRETO.

Se circunscribe este caso a determinar si la AEROLINEA LATAM, vulneró a la parte accionante el derecho de petición al no otorgarle ninguna repuesta de fondo con respecto de la reserva LA0359450BGZK en los términos que establece la ley.

En ese orden de ideas, de los elementos de convicción aportados con la demanda de tutela, se encuentra que efectivamente la Sra. Sánchez Valencia elevó petición a la aerolínea en la cual se solicitó devolución del valor de $463.300 pesos m/c por concepto de la compra de tiquetes aéreos que cubrían la ruta Cali-Medellín-Cali, y de los que no pudo hacer uso por temas de salud que fuesen debidamente sustentados ante la accionada.

Por su lado, la Aerolínea Latam, remitió a través de su representante legal la Sra. **ERIKA PAOLA ZARANTE BAHAMÓN** contestación a la presente acción de tutela informando que, efectivamente de la primera solicitud presentada el día 22/12/2022 no se brindó respuesta ya que la misma no fue presentada directamente por la accionante, ni por un tercero autorizado.

Adicionalmente relata en su escrito que, el derecho de petición fue impetrado el día 06 de marzo del hogaño, como deja ver en sus pruebas y que no habían dado respuesta porque se encontraba dentro del término legal que otorga la ley. Sin embargo, el día 17 de marzo de los corrientes envió respuesta vía email a la accionante en donde se le informa que, de acuerdo con políticas internas de la compañía, en lo que tiene que ver con excepciones médicas, se aprobó la devolución del dinero que fuese solicitado ante esa corporación.

Por último narra que, el pasado 21 de marzo de esta anualidad se le comunicó a la Sra. Adiela la gestión realizada y el plazo en el cual verá reflejado el reembolso realizado a su favor, en consecuencia de lo anterior, solicita la accionada que se declare la improcedencia de la presente acción constitucional.

Así las cosas, verificadas las notificaciones realizadas a la peticionaria, se evidencia que la respuesta fue efectiva, ya que en su respuesta adjuntó a la presente tutela el acuse de envió del correo con la respuesta, la cual fue enviada al correo: linabarreromon@gmail.com , el día 17 y 21 de marzo de 2023 con estado de entregado. Así mismo, se adjuntó el contenido de la respuesta brindada a la señora ADIELA SANCHEZ VALENCIA, encontrando la misma ajustada a derecho, toda vez que fue ***clara, congruente, de fondo y debidamente notificada***.

Karen Ramirez 17 de marzo de 2023, 16:20

Señor(a)
ADIELA SANCHEZ VALENCIA
linabarreromon@gmail.com

Respetada(o) Señora(o) Sanchez:

En atencion a su solicitud, queremos informarle que LATAM cuenta con un procedimiento interno de excepciones dirigido a aquellos pasajeros que por razones de fuerza mayor no pueden asistir al itinerario reservado previamente. Sin embargo, aclaramos que nuestra política de excepciones corresponde a un servicio adicional que ofrece la aerolínea de forma voluntaria y se aplica con el fin de que los pasajeros no asuman en pleno las condiciones de las tarifas adquiridas las cuales no son reembolsables en su caso.

De acuerdo con lo anterior, informamos que su requerimiento fue aceptado por LATAM y se hará la devolución total del tiquete 0352196677201 por valor de $463.300 COP.

Aclaramos que las devoluciones son tramitadas al mismo medio de pago, sin embargo, al presentarse alguna inconsistencia en el proceso de pago, con el fin de mitigar los tiempos de reintegro es necesario nos brinde la siguiente información:

Nombre y apellido:
Nacionalidad:
Número Identificación
Teléfono de contacto
Correo electrónico
Banco:
Número de Cuenta:
Tipo de Cuenta:
Nombre completo del titular de la cuenta:
Documento del titular de la cuenta:
Nombre del titular de la Cuenta:
Fotocopia de la cédula del titular de la cuenta

Quedamos atentos.

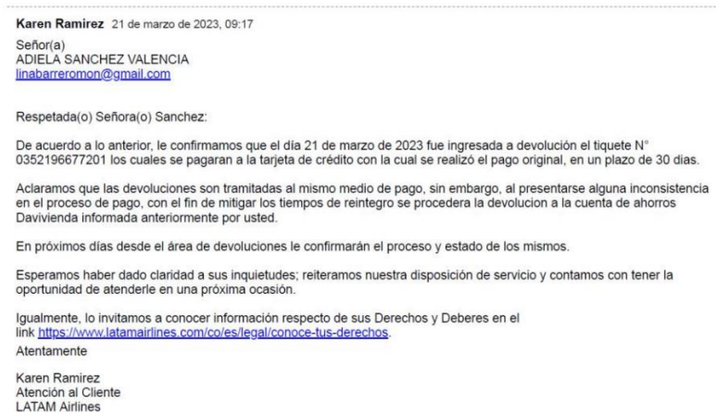
Para su tranquilidad, hemos tomado las medidas necesarias para proteger sus datos.
Atentamente

Karen Ramirez
Atención al Cliente
LATAM Airlines

- Información suministrada por la Accionante:

Adiela 17 de marzo de 2023, 21:26

Nombre y apellido: Adiela Sánchez Valencia
Nacionalidad: Colombiana
Número Identificación: 29971657
Teléfono de contacto: N/A
Correo electrónico: linabarreromon@gmail.com
Banco: Davivienda
Número de Cuenta: 488434627326
Tipo de Cuenta: ahorros
Nombre completo del titular de la cuenta: Lina Maria Barrero Monsalve
Documento del titular de la cuenta: 1118299562
Nombre del titular de la Cuenta: Lina Maria Barrero Monsalve
Fotocopia de la cédula del titular de la cuenta



Karen Ramirez 21 de marzo de 2023, 09:17

Señor(a)
ADIELA SANCHEZ VALENCIA
linabarreromon@gmail.com

Respetada(o) Señora(o) Sanchez:

De acuerdo a lo anterior, le confirmamos que el día 21 de marzo de 2023 fue ingresada a devolución el tiquete N° 0352196677201 los cuales se pagaran a la tarjeta de crédito con la cual se realizó el pago original, en un plazo de 30 dias.

Aclaramos que las devoluciones son tramitadas al mismo medio de pago, sin embargo, al presentarse alguna inconsistencia en el proceso de pago, con el fin de mitigar los tiempos de reintegro se procedera la devolucion a la cuenta de ahorros Davivienda informada anteriormente por usted.

En próximos días desde el área de devoluciones le confirmarán el proceso y estado de los mismos.

Esperamos haber dado claridad a sus inquietudes; reiteramos nuestra disposición de servicio y contamos con tener la oportunidad de atenderle en una próxima ocasión.

Igualmente, lo invitamos a conocer información respecto de sus Derechos y Deberes en el link https://www.latamairlines.com/co/es/legal/conoce-tus-derechos.
Atentamente

Karen Ramirez
Atención al Cliente
LATAM Airlines

Por lo anterior, establece el Juzgado que, en la actualidad no existe situación alguna que imponga la intervención del juez constitucional frente a ordenar que se dé contestación a la misma, porque la circunstancia denunciada como conculcadora de las garantías esenciales invocadas, fue resuelta de manera clara, congruente, de fondo y debidamente notificada, por lo anterior se tendrá como superada en vista de la respuesta enviada por LATAM en el transcurso de esta acción de tutela.

En este sentido, confluyen los requisitos establecidos en la jurisprudencia Constitucional para negar la acción de tutela por carencia actual de objeto por hecho superado. Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-240-2021, recordó el concepto de carencia actual de objeto, así:

> "*La jurisprudencia constitucional há identificado trés hipóteses en las caules se configura el fenómeno de lá carencia actual de objeto, a saber: (i) cuando existe un hecho superado, (ii) cuando se presenta un daño consumado y, (iii) cuando acaece una situación sobreveniente*[3]*.*
>
> *27.**Hecho superado**. Se presenta cuando, **entre la interposición de la acción de tutela y la decisión del juez constitucional**[50]**, desaparece la vulneración o amenaza al derecho fundamental cuya protección se invoca y se satisfacen las pretensiones del accionante como producto de la conducta de la entidad accionada**[51]. En este supuesto, el juez de tutela debe verificar: (i) que, en efecto, se ha satisfecho por completo*[52] *la pretensión de la acción de tutela*[53] *y (ii) que la entidad demandada haya actuado (o cesado su conducta) de forma voluntaria*[54]*.* (Subraya, cursiva y negrita fuera de la cita).*"*[4]

En consecuencia, se negará dicha pretensión por carencia actual de objeto por hecho superado, puesto que, ha cesado la vulneración de los derechos fundamentales a raíz de la acción correctiva de la entidad accionada.

Al momento de notificar este fallo, se le hará saber a los interesados, el derecho que les asiste a impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991

Por lo expuesto, el Juzgado, administrando Justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

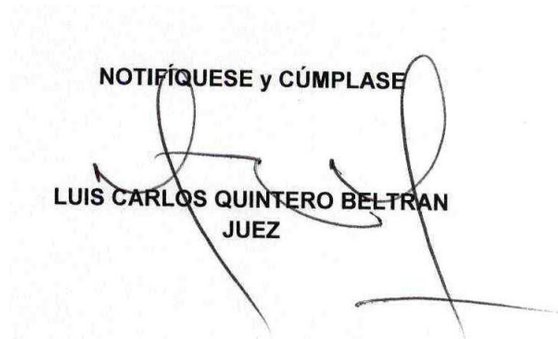
RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR la acción de tutela instaurada por la señora ADIELA SANCHEZ VALENCIA, **por haberse configurado una carencia actual de objeto por hecho superado**.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes lo aquí decidido por el medio más expedito y eficaz.

TERCERO: En caso de no ser impugnado este fallo dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, de conformidad con los artículos 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si este fallo no fuere revisado por la H. Corte Constitucional, una vez excluido **ARCHIVESE**.



[3] Sentencias SU-522 de 2019, T-038 de 2019, T-205A de 2018, T-261 de 2017, T-481 de 2016, T-321 de 2016, T-200 de 2013, entre otras.
[4] Sentencia T-240-2021.