



## REPÚBLICA DE COLOMBIA



### JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE CALI SENTENCIA DE TUTELA No.009

Santiago de Cali, dos (02) de febrero de dos mil veintitrés (2023)

**Asunto: ACCIÓN DE TUTELA**

**Accionante: HERNELINDA BOLAÑOS CORTES**

**Accionado: PRICE RES S.A.S.**

**Radicación: 008-2022-00009**

#### I. OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el despacho a resolver sobre la solicitud de amparo constitucional elevada por **HERNELINDA BOLAÑOS CORTES** en nombre propio contra **PRICE RES S.A.S.**, por la presunta vulneración del derecho fundamental de PETICION consagrado en el art. 23 de la Constitución Política, reglamentado por la Ley 1755 de junio 30 de 2015.

#### II. ANTECEDENTES

##### A. HECHOS

Manifiesta el accionante que, el día 18 de mayo de 2022, formuló solicitud respetuosa por medio de correo electrónico ante la entidad accionada, con el fin de solicitar el reembolso de los tiquetes comprados el 5 de noviembre del año 2021, con trayecto de ida y vuelta Paris- Francia con destino final Cali-Colombia, localizador No. 119159760 por valor de \$11.041.800.oo.

Agrega que, el día 19 de mayo de 2022 recibió un requerimiento por correo electrónico en donde la accionada solicita documentos para poder seguir con el trámite.

Que el mismo día, mediante correo electrónico realizó aclaración a la accionada y adjunto nuevamente REGISTRO CIVIL, DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y EL REPORTE DE LA CLINICA EN FRANCIA DONDE SE ENCONTRABA

El día 19 de julio de 2022, envió un correo solicitando información de la petición, sin recibir respuesta.

Que el día 4 de agosto de 2022 la accionada envió correo electrónico anunciando que el trámite de reembolso demora de 45 a 60 días.

Que han pasado más de seis (6) meses desde que formuló la PETICIÓN RESPETUOSA y no he recibido ningún tipo de respuesta, considerando que con el actuar de la accionada se encuentran vulnerando su derecho fundamental de petición.

## **B. DERECHO VULNERADO Y PRETENSIONES**

La parte actora reclama el amparo constitucional del derecho fundamental de petición, pretendiendo que se ordene a la **PRICE RES S.A.S.**, resolver de fondo la petición radicada el 19 de mayo de 2022 y realice el reembolso deprecado.

## **C. INTERVENCIÓN DE LA PARTE ACCIONADA**

### **C.1. PRICE RES S.A.S.**

Mediante correo electrónico del 24 de enero de 2023, por conducto de la apoderada general, manifestó que, el día 24 de enero de 2023 envió la respuesta al derecho de petición presentado por la accionante indicando lo siguiente:

“...1.Price Travel, en su calidad de agencia de viajes, actúa como una simple intermediaria entre el usuario del servicio de transporte aéreo o pasajero, y el prestador del servicio de transporte aéreo debidamente habilitado por el Ministerio de Transporte, en este caso, la aerolínea Lufthansa.

2. En virtud de lo dispuesto en el Decreto 2438 de 2010 y el artículo 1882 del Código de Comercio, las agencias de viaje no son responsables de hacer reembolsos por la adquisición

de tiquetes aéreos por parte de los usuarios; dicha responsabilidad es exclusiva de la aerolínea como única habilitada por el Ministerio de Transporte para prestar los servicios de transporte aéreo de pasajeros.

3. Las agencias de viaje, en ejercicio de su actividad comercial propia, se limitan únicamente a poner en contacto dos partes interesadas – la aerolínea y el usuario final – recibiendo una comisión mínima por su labor de intermediación, mas no conserva el dinero pagado por el usuario, sino que, por el contrario, lo transfiere de manera casi inmediata al prestador del servicio de transporte aéreo para la expedición de los tiquetes aéreos.

4. No obstante a lo anterior, luego de verificar la reserva DTWLGQ, se evidencia que esta fue sometida a reembolso por un valor de \$ 10.996.800 COP, toda vez que el vuelo presento un cambio operacional sin que a la fecha la aerolínea de respuesta al reembolso radicado “2887559770- 2887559771- 2887559772 -20220901”, estamos a la espera de que la aerolínea haga el reembolso para proceder con la devolución a la cuenta del cliente...”

Por lo anterior, considera encontrarse ante un hecho superado.

### III. CONSIDERACIONES

#### A. COMPETENCIA

En el presente caso, es competente el Juzgado para dictar sentencia de primer grado de conformidad con el Art. 86 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 27 a 30 del Decreto 2591 de 1991.

#### B. PROBLEMA JURÍDICO

El problema jurídico que debe resolver esta instancia se contrae en determinar si la **PRICE RES S.A.S.**, se encuentra vulnerando el derecho fundamental de petición de la señora **HERNELINDA BOLAÑOS CORTES**.

#### C. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL

**a. Marco legal.** La Carta Política de 1991 albergó en su articulado, entre otros mecanismos que desarrollan el Estado Social de Derecho, la acción de tutela, como la herramienta adecuada para la defensa de los derechos constitucionales fundamentales cuando quiera que la acción o la omisión de una autoridad pública los amenace o los vulnere y excepcionalmente frente a los particulares.

En cumplimiento de sus fines, la acción de tutela ha sido reglamentada para que tenga prevalencia sobre otros asuntos, creando un trámite preferente y sumario para la protección de los derechos fundamentales de los coasociados.

**b. Derecho de petición ante particulares.** Dentro de los derechos fundamentales constitucionales encontramos, en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el derecho de petición el cual, según la mencionada norma, hace referencia a 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”.

Acerca de éste derecho, la Ley 1755 de 2015 reguló la materia y dispuso:

*“(...) 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 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. (...)*

Para finalizar, es necesario resaltar que el Máximo Órgano Constitucional ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: (i) 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; (ii) cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata; y (iii) en caso que la acción de tutela se dirija contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el legislador lo reglamente.

#### IV. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En eventos como el sometido a examen, lo que primeramente debe procurar el Juez Constitucional, es la verificación de los términos que establece la normatividad para dar respuesta al peticionario.

Así entonces, es claro que al momento de interponer la acción de tutela el derecho de petición del accionante se encontraba transgredido pues el término previsto para dar respuesta a consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo; no obstante, la entidad accionada en su contestación a la presente acción, expresó que había dado respuesta al derecho de petición adjuntando prueba de la comunicación a la actora y de su notificación a la misma.

Ahora, vale destacar que el derecho de petición no solo se satisface con la respuesta oportuna y su notificación, sino que la misma debe ser clara, congruente y resolver de fondo lo planteado por el peticionario. Tras revisar la respuesta otorgada de cara al derecho de petición que motivo la acción de tutela, el Juzgado vislumbra que la misma satisface el fondo del derecho de petición en cuanto lo pretendido por el actor; toda vez que explica el trámite para llevar a cabo lo pretendido por la accionado, aunado a ello informa el estado en que se encuentra el trámite e indica que en el momento que la aerolínea realice el reembolso, procederá con la devolución del mismo.

Desde luego, ha de tener en cuenta el accionante que la satisfacción del derecho de petición no está supeditada a la concesión de las pretensiones, en cuanto no corresponde necesariamente a la naturaleza del derecho de petición, puesto que la respuesta puede ser también desfavorable al peticionario.

Así entonces, las situaciones de hecho que supuestamente generaban la vulneración del derecho de la accionante han sido superadas, es decir, la situación que dio origen a la solicitud de amparo ya fue superada, se advierte que se está frente a la carencia de objeto al tratarse de un hecho superado, puesto que existe pronunciamiento de fondo de la

accionada frente a las peticiones objeto de tutela; de igual manera la respuesta fue debidamente notificada a la parte actora.

Siguiendo entonces los parámetros dispuestos por la jurisprudencia constitucional, parte de los cuales fueron referidos en el acápite precedente, no queda duda que la situación amenazante o vulneradora de los derechos del accionante ya no subsisten, debiéndose fallar por carencia actual de objeto por hecho superado.

#### V. DECISIÓN

*En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCION DE SENTENCIAS DE SANTIAGO DE CALI**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley.*

#### VI. RESUELVE

**PRIMERO: NEGAR** la tutela incoada por **HERNELINDA BOLAÑOS CORTES** en nombre propio y en contra de **PRICE RES S.A.S.**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

**SEGUNDO: NOTIFICAR** inmediatamente de este fallo a las partes, quienes podrán impugnarlo dentro de los tres (3) días siguientes, quien para ello deberá acreditar la fecha exacta en que fueron notificados. De no hacerlo, remitir el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE  
EL JUEZ,**

**CESAR AUGUSTO MORENO CANAVAL**