

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C. treinta y uno (31) de enero de dos mil veintidós (2022)

Referencia 11001 40 03 057 2022 00034 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

**ANTECEDENTES**

1. La señora MARÍA TERESA LEÓN GARZÓN formuló acción de tutela contra COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. - COPA AIRLINES buscando obtener el amparo del derecho de petición.

2. Los hechos que fundamentan las pretensiones de la queja constitucional, se basan en:

2.1. El 10 de octubre de 2021, la señora María Teresa León Garzón compró tiquetes aéreos más seguro de asistencia médica por un valor de \$2.795.524.15, con ruta de ida Bogotá D.C. - Panamá - Belice y vuelta Belice - Panamá - Bogotá D.C.

2.2. El 22 de octubre del año 2021, no se le permitió abordar el vuelo porque la vacuna contra la fiebre amarilla no había completado los diez días.

2.3. Pese a que se había informado que el viaje sería reprogramado sin costo, tuvo que pagar una multa por no presentarse al aeropuerto, y la diferencia de costo del pasaje por la suma de \$1.236.510.00.

2.4. El 5 de noviembre de 2021, al llegar al aeropuerto de Belice manifestó que no tenía tarjeta de crédito porque el tiquete se lo había obsequiado sus hijos, e inmediatamente la devolvieron a Colombia.

2.5. Posteriormente se acercó a las dependencias de la aerolínea para informar lo ocurrido, a lo cual se le indico que se podría reprogramar el vuelo hasta por un año o solicitar la devolución del tiquete.

2.6. No obstante a lo anterior, recibió un correo electrónico para que hiciera el check in de Belice - Bogotá D.C

2.7. El 9 de diciembre de 2021, remitió derecho de petición a través de servicio postal.

3. Pretende a través de esta queja el amparo de la prerrogativa invocada, y se ordene a la accionada COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. - COPA AIRLINES *“...resolver en el término de 48 horas la petición recibida por correo certificado el pasado día nueve (09) de Diciembre de 2021 y así mismo se ordene el reembolso total del 50% del dinero pagado del pasaje como quiera que viaje a Belice aunque no me permitieron el ingreso, pero esa negociación precisamente me imposibilitó en tomar el vuelo Belice - Bogotá...”*.

4. Revisado el escrito de tutela, el Despacho admitió la causa el 18 de enero de 2022 disponiéndose a notificar a la accionada para que ejerciera su derecho de defensa y contradicción, y se vinculó a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. La Superintendencia de Industria y Comercio señaló, que consulto el sistema de información de la entidad, se estableció que la accionante no ha presentado queja, recurso o petición ante esa Superintendencia relacionada con los hechos expuestos en el citado escrito de tutela. Agregando que no tiene competencia para pronunciarse sobre la reclamación elevada por la actora.

## CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela constituye un mecanismo previsto en la Constitución Política de 1991 cuyo fin primordial es la protección de los derechos fundamentales en caso de amenaza o violación por las autoridades públicas o los particulares, viabilizándose cuando no existe otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice de manera transitoria para evitar un perjuicio irremediable (art. 86 C.P. y Decreto 2591 de 1991).

En cuanto a las condiciones de procedencia del amparo constitucional, se tiene que está supeditada al carácter de residualidad, subsidiariedad, e inmediatez, es decir, que no exista otra vía por medio de la cual se pueda obtener de modo óptimo y eficaz la protección aludida (salvo que se invoque como mecanismo transitorio), y que sea interpuesta de forma tempestiva y/o dentro de un término razonable a la ocurrencia de los hechos motivos de la queja.

2. En el sub-examine, se impetró la protección del derecho fundamental de petición de la señora MARÍA TERESA LEÓN GARZÓN, por cuanto, según se dijo, la COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. - COPA AIRLINES, omitió dar respuesta a la solicitud elevada el 9 de diciembre de 2021.

3. Para desatar tal cuestionamiento, considera el Despacho necesario adelantar el estudio del alcance del núcleo esencial del derecho de petición, como una prerrogativa fundamental expresamente consagrada en el artículo 23 de la Carta Política de Colombia. Cabe advertir, que dicho precepto normativo, surge como un mecanismo para obtener una respuesta por parte de una autoridad pública o privada, cuya decisión debe ser de fondo, clara y precisa. Los pronunciamientos tardíos y ambiguos no constituyen una contestación efectiva, ya que lesionan el núcleo esencial de dicho derecho, puesto que no se obtiene una solución a lo petitionado.<sup>1</sup>

La Jurisprudencia Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>2</sup>

Ahora bien, frente a los términos para resolver los derechos de petición, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social

<sup>1</sup> Artículo 23. 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.

<sup>2</sup> Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas.

y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

De igual forma, la Corte Constitucional en varios pronunciamientos ha precisado que los elementos estructurales del derecho de petición se limitan a establecer que: (i) toda persona natural y/o jurídica podrá presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, (ii) la solicitud podrá realizarse de forma verbal o escrita, y (iii) no se requiere invocar una técnica específica para incoarlo.<sup>3</sup>

Por otro lado, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-470 de 2019, señaló:

*“...El derecho fundamental de petición supone la prerrogativa a obtener una resolución pronta, completa y de fondo. La resolución de fondo supone una resolución suficiente, efectiva y congruente con lo pedido. La Corte Constitucional ha explicado que:*

*i) una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario; (ii) es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea; y (iii) es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.*

*De ahí que esa garantía imponga a las autoridades la obligación de adelantar un proceso analítico, dentro del cual: i) se identifique la solicitud, ii) se verifiquen los hechos, iii) se exponga el marco jurídico que regula el tema, iv) se usen los medios al alcance que sean necesarios para resolver de fondo, iv) se pronuncie sobre cada uno de los aspectos pedido y vi) se exponga una argumentación con la que el peticionario pueda comprender completamente el sentido de la respuesta emitida. Así, no basta un pronunciamiento sobre el objeto de la petición cuando en él “no se decide directamente sobre el tema objeto de su inquietud, sea en interés público o privado, dejando [a la persona] en el mismo estado de desorientación inicial...”.*

4. En el caso concreto, la accionante MARÍA TERESA LEÓN GARZÓN presentó el 9 de diciembre de 2021 derecho de petición ante las dependencias de la aerolínea accionada, solicitando *“...el reembolso de total (sic) del 50% del dinero pagado del pasaje como quiera que viaje a Belice aunque no me permitieron el ingreso, pero esa negación precisamente me imposibilitó en tomar el vuelo Belice - Bogotá...”*.<sup>4</sup> Solicitud que debió ser

<sup>3</sup> *“...Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (...) Esta Corporación se ha pronunciado sobre los elementos estructurales que componen el derecho de petición. Particularmente, en la sentencia C-818 de 2011, reiterada por la C-951 de 2014, se refirió a los siguientes elementos: (...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general (...) Tanto las personas naturales como las jurídicas son titulares del derecho fundamental de petición (...) La petición puede ser verbal o escrita (...) La Corte ha señalado que el artículo 23 de la Norma Superior no hace ninguna diferenciación entre las peticiones presentadas de forma verbal y las escritas, en esa medida los dos tipos de solicitudes se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición (...) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa (...) Este Tribunal ha establecido que las solicitudes solo tienen el amparo constitucional cuando son presentadas en términos respetuosos. Particularmente la sentencia T-353 de 2000, resaltó el deber de respeto a la autoridad ante la cual se presenta la petición, pues de lo contrario la obligación de responder no nace a la vida jurídica. En este sentido, de forma excepcional es posible rechazar una solicitud que se considere irrespetuosa, sin embargo, esta interpretación es restrictiva, en consideración a que no toda petición puede tacharse de esa manera para sustraerse de la obligación de dar una respuesta de fondo (...) La informalidad de la petición (...) La Corte ha insistido en diferentes oportunidades que el derecho de petición se ejerce a pesar de que las personas no lo digan de forma expresa. En este sentido, si una autoridad exige que se diga específicamente que se presenta una solicitud de petición en ejercicio de este derecho, impone al ciudadano una carga que no se encuentra prevista en la ley ni en la Constitución Política...”.* Sentencia 238 de 2018.

<sup>4</sup> Ver folio 7 y 8 del expediente digital.

contestada de acuerdo a lo previsto en la Ley 1755 de 2015,<sup>5</sup> y en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 dictado por el Gobierno Nacional dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica,<sup>6</sup> aunado a la naturaleza el requerimiento, corresponde a los treinta (30) días siguientes a la recepción del competente, es decir, que al momento de la interposición de esta tutela, que fue el día 18 de enero de 2021 (ver Acta Individual de Reparto), no se había vencido el lapso para dar respuesta, el cual acaecía el 21 de enero del año en curso.

No obstante a lo anterior, se advierte, que en el expediente no obra prueba que permita inferir que la petición impetrada por la señora María Teresa León Garzón haya sido contestada con posterioridad a la presentación de la queja, teniendo en cuenta que el termino para dar respuesta se venció en el trascurso de acción de tutela; sumado a que la aerolínea encartada no realizó manifestación alguna en esta instancia, lo que permite que se de aplicación al artículo 20 del decreto 2591 de 1991. Contexto por el cual se colige conculcado el derecho fundamental de petición de la accionante por parte de la entidad accionada, razón por la cual se concederá el amparo constitucional invocado.

En ese orden de ideas, se ordena al COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. - COPA AIRLINES, que dé respuesta efectiva al escrito de data 9 de diciembre de 2021 ya sea en sentido positivo o negativo, expresando las razones fácticas y jurídicas por las cuales resultas ser procedentes o improcedentes acceder a ellas, y deberán ser remitidas directamente a la peticionaria.

5. Frente a la pretensión direccionada a la que aerolínea accionada devuelva el valor del tiquete aéreo, se advierte que esta es manifiestamente improcedente, habida cuenta que la acción de tutela no ha sido instituida para suplir los trámites ordinarios, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, ni para crear instancias adicionales a las existentes; tampoco para otorgar a los litigantes la opción de habilitar términos vencidos o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria para asegurarle el respeto efectivo de los derechos fundamentales que la Carta Magna le reconoce.

## DECISIÓN

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

## RESUELVE

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo de derecho fundamental de petición de la señora MARÍA TERESA LEÓN GARZÓN, dentro de la acción de tutela de la referencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** al COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. - COPA AIRLINES, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, conteste el derecho de petición de data 9 de diciembre de 2021 ya sea en sentido positivo o negativo, expresando las razones fácticas y jurídicas por las cuales resultas ser procedentes o improcedentes acceder a ellas, y deberán ser remitidas directamente a la peticionaria junto con sus anexos.

---

<sup>5</sup> "...Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente...".

<sup>6</sup> Estado de Emergencia prorrogado hasta el día 28 de febrero de 2022, de acuerdo a la Resolución 1913 de 2021 proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**



**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
**JUEZ**