



Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá

Bogotá, enero dieciocho (18) de dos mil veintidós (2022).

Fallo tutela. 110014003004-2021-01045-00.

Confirmación. 643295.

1. Lina Marcela Arango Páez con cédula 1.010.209.523 presentó acción de tutela contra Aerovías de Integración Regional S.A. (sigla Aires S.A. y/o Latam Airlines Colombia S.A. y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S.A. y/o Lan Colombia Airlines).

* Indicó que desde el 16 de noviembre 2021 a través del portal web de LATAM, elevó petición por desacuerdo con travel voucher Latam, sin embargo, pasaron los 15 días hábiles y la empresa no contestó, que el 13 de diciembre siguiente, volvió a llamar al Call Center de la accionada para validar por qué su caso no ha sido resuelto y los asesores telefónicos solo dicen que toca seguir esperando.

En tal sentido, solicitó que se le ordene a la accionada resolver la petición elevada.

2. La presente acción constitucional fue admitida en auto de 15 de diciembre de 2021 y una vez enterada la accionada Aerovías de Integración Regional S.A. (sigla Aires S.A. y/o Latam Airlines Colombia S.A. y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S.A. y/o Lan Colombia Airlines) del presente amparo por medio del correo electrónico que aparece inscrito en la Cámara de Comercio, optó por guardar silencio.

3. Consideraciones.

* El artículo 23 constitucional, señala que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante 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"*.

A ese respecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber *"a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que*

obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución”.

En este orden de ideas, la satisfacción plena del derecho de petición que se conjuga con la respuesta de fondo, es que la misma tenga un pronunciamiento a cada uno de los puntos expresados por el petente, sin querer ello significar que deba atenderse de manera positiva, sino que el actor tenga una contestación completamente satisfactoria frente a lo que es de su interés. Lo que permite inferir que, de efectuarse pronunciamientos parciales, frente a los puntos que no efectuó manifestación, se estaría trasgrediendo el precitado derecho fundamental.

De otra parte, la razón de ser de las respuestas a dichas peticiones es que sean comunicadas al peticionario en los términos legales correspondientes, no es sólo la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también, con el fin de poder interponer los recursos y acciones del caso.

* En lo atinente al derecho de petición frente a particulares, la jurisprudencia Constitucional ha precisado que para su procedencia se debe concretar al menos uno de los siguientes eventos: “i) *La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación. En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política.*

(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;

(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de

privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario¹".

4. Caso concreto.

***** Descendiendo al sub-lite, dentro del plenario se observa que la accionada Aerovías de Integración Regional S.A., una vez notificada de la presente queja tomó una posición silente, ni se manifestó respecto del fondo del presente asunto. Es por ello que deberá tenerse por ciertos los hechos narrados en el escrito de tutela, tal y como lo ordena el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, "*Presunción de veracidad. 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.*"

Así las cosas, de conformidad con lo narrado por la parte accionante, se encuentra que Aerovías de Integración Regional S.A., no dio respuesta al llamamiento que se hizo en esta sede judicial. Es importante tener en cuenta que la accionante invocó la transgresión a su derecho fundamental de petición por la falta de contestación a su solicitud que radicó vía correo electrónico de la accionada el 16 de noviembre 2021, pues no existe ninguna prueba de contestación a ese derecho de petición, y dado el silencio de la accionada, será del caso conceder la presente acción de tutela, por encontrarse quebrantado el derecho fundamental de petición a Lina Marcela Arango Páez, e impartir la orden necesaria para detener el acto vulneratorio, por lo que se ordenará a la accionada que en el plazo máximo de 48 horas siguientes a la notificación de esta decisión, dé respuesta de fondo a la solicitud elevada por la peticionaria.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto Civil Municipal de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

1. Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

Resuelve.

Primero. Conceder el amparo constitucional al derecho de petición, solicitado por Lina Marcela Arango Páez, contra Aerovías de Integración Regional S.A. (sigla Aires S.A. y/o Latam Airlines Colombia S.A. y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S.A. y/o Lan Colombia Airlines), de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

Segundo. Ordenar al representante legal de Aerovías de Integración Regional S.A. (sigla Aires S.A. y/o Latam Airlines Colombia S.A. y/o Latam Airlines Colombia y/o Lan Colombia Airlines S.A. y/o Lan Colombia Airlines), o quien haga sus veces, para que, en el término de 48 horas, siguientes a la notificación de este fallo, adelante las diligencias pertinentes a fin de emitir respuesta precisa, de fondo y forma, a la petición presentada por Lina Marcela Arango Páez, el 16 de noviembre 2021, notificando su decisión bien personalmente o por correo certificado, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de ley.

De las determinaciones que se adopten en cumplimiento de este fallo, deberá informarse al juzgado dentro del término atrás citado.

Tercero. Comunicar esta decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz.

Cuarto. Remitir el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión de no ser impugnado el fallo.

Notifíquese y Cúmplase.

La Jueza,



María Fernanda Escobar Orozco

Firmado Por:

**Maria Fernanda Escobar Orozco
Juez
Juzgado Municipal
Civil 004
Bogotá, D.C. - 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: **e9a65b7460aa8205301b47cf09cd87185b5baa2de85f4eb6f4f505061bc76001**

Documento generado en 18/01/2022 02:20:12 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL: <https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>