

JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C. Septiembre dieciocho de dos mil veinte.

Ref: tutela No. 2020-00328 de SANDRA MARCELA VILLAMIZAR VELANDIA contra AVIANCA HOLDINGS.

Procede el Despacho en esta instancia a decidir la impugnación que formuló la parte accionante contra el fallo de tutela de Agosto 12 de 2020 proferido por el Juzgado 55 Civil Municipal de esta ciudad, dentro de la **ACCION DE TUTELA** arriba referenciada.

ANTECEDENTES :**LA ACCION Y EL DERECHO FUNDAMENTAL INVOCADO**

La señora **SANDRA MARCELA VILLAMIZAR VELANDIA** accionante acude a esta judicatura, para que le sea tutelado su derecho Fundamental de petición.

Narra la accionante en sus hechos que: Por motivos personales debía viajar a España en el mes de abril del presente año y, estando en la plataforma de Avianca le notifican que siguiera intentando realizar la compra habida cuenta que no se había efectuado el pago y luego se dio cuenta que le hicieron una duplicidad en el cobro de los tiquetes, **abusando de su confianza** haciéndole creer que **no** se había realizado el pago al primer intento. Al realizar Avianca este cobro 2 veces quedo: la reserva NJLT9X con número de boletos 134-2495963793 / 134-2495963794 y la segunda NMFNYW con número de boletos 134-2495968008/ 134-2495968009.

Dice que hizo reclamación interna dentro de la plataforma de Avianca y **NUNCA** le dieron respuesta frente a las dos peticiones de reembolso; el primero BOGWE-409995, correspondiente a la reserva NJLT9X recibido el día 30 de marzo del presente año, y el segundo con radicado BOGWE418685, correspondiente a la reserva NMFNYW y con fecha de recibido el día 24 de abril del presente año.

Que interpuso ante Avianca derecho de petición el cual fue contestado parcialmente, ya que solo le dijeron que **sí** procedía el reembolso respecto de los tiquetes duplicados y, de los comprados de manera voluntaria me darían bonos por cuanto ellos cancelaron mi vuelo por la pandemia y están amparados por el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020. Que el problema es que no le indicaron fecha certera del pago

del reembolso y le están perjudicando su mínimo vital que no tiene como seguir pagando las cuotas de la tarjeta de crédito por el cobro duplicado que le hace Avianca; los intereses suben alarmantemente y necesita una respuesta de **fondo**; de saber **cuándo** le pagaran incluyendo los intereses.

Señala que Avianca no puede darle toda la carga negativa al cliente; todos esperamos que salgan adelante; pero no cobrándonos 2 veces unos mismos tiquetes, no abusando de la gente y mal aplicando el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020 que solo opera para tiquetes adquiridos de manera voluntaria; pero nada se dijo frente a reembolsos por duplicidad, de manera tal que opera la ley vigente de devolver **en dinero** lo cobrado abusivamente o por error en otros casos.

Manifiesta que De la lectura de la respuesta a su petición recalca que si bien Avianca reconoce que le devuelve en dinero respecto de los boletos bajo la reserva NMFNYW, nunca le dio una fecha cercana y certera y ellos si siguen vendiendo tiquetes y promocionando la compra, pero nota que dejan de lado a sus clientes e ignoran que todos estan en crisis económica; no puede dejar de alimentar a su familia por seguir pagando una duplicidad de unos tiquetes a Europa, eso es muy costoso. Que en caso de que Avianca Holdings S.A persista en omitir darle una respuesta de fondo y cesar toda violación a sus derechos; acudirá a los entes de control, a la jurisdicción penal por abuso de confianza.

Solicita que a través de este mecanismo se ordene a **AVIANCA HOLDINGS S.A** Dar respuesta de fondo a la respuesta parcial allegada al correo marcelavillamizarv@hotmail.com mediante caso: 200416155853 CRM: 00651303624 notificada el 24 de junio de 2020.

Que Avianca cese toda vulneración a sus derechos fundamentales y deje claridad en la fecha cercana y certera de la devolución de los tiquetes cobrados por duplicidad junto con los elevados intereses generados por el abuso del recobro.

Por haber correspondido el conocimiento de la tutela al Juzgado 55 Civil Municipal de esta ciudad, fue admitida mediante providencia de julio 29 de 2020, ordenando notificar a la parte accionada para que diera respuesta. Una vez notificada la parte accionada dio respuesta así:

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

Dice en su respuesta que la compañía, debido a problemas de conexión o de red se puede generar errores en la pasarela de pagos, que causan duplicidad en las transacciones.

Que la accionante radicó un primer formulario de solicitud de reembolso el 30 de marzo para los tiquetes 134-2495963793 y 134-2495963794: Y un segundo formulario el 24 de abril del 2020 para los tiquetes 134- 2495968008 y 134-2495968009. Que la accionante no solo ha instaurado una única solicitud de información con relación al proceso de reembolso, durante el procesamiento ha instaurado tres solicitudes con su respectiva respuesta. Que la primera solicitud del 11 de mayo del 2020, en la que solicita información con relación a los reembolsos. En esta solicitud reitera que se efectúe el reembolso en un periodo no mayor a 48 horas, que se dio respuesta el 13 de mayo via correo electrónico. Que el cobro duplicado se presenta por varios intentos de compra en la pagina web.

Se indica que ambas reservas ya cuentan con la solicitud desde el 4 de mayo para la emisión del bono, y el valor del bono corresponde al valor del tiquete o segmento sin utilizar incluyendo impuestos aplicables. Que puede utilizar el bono como forma de pago para comprar otro boleto con diferente ruta y/o fecha, pero no aplica para cambio de nombre y que la fecha de vencimiento de los boletos es el 30 de junio de 2021 para que pueda volar hasta el 30 de junio de 2021.

Señala que via telefónica el 4 de junio solicita el reembolso de las reservas y que a dicha solicitud se le dio respuesta el 5 de junio de 2020 al correo electrónico y se le reitera que las dos reservas van a ser reembolsadas en bono.

Que la tercera solicitud que hace la demandante es del 20 de junio de 2020 en donde vuelve a reiterar lo ya solicitado en relación con los reembolsos. A esta tercera respuesta, el día 24 de junio del 2020, en coordinación con la línea de respuestas ya dadas, se le indica que por el volumen no ha recibido respuesta del bono de la reserva NJLT9X, que conforme a lo indicado en respuestas anteriores se efectuaría en esa línea. No como pretende hacer ver la accionante, con una comunicación aislada, que el reembolso se efectuaría en dinero.

Que el 9 de junio de 2020 ya se habían remitido los correos con los bonos indicados en las respuestas

Adicionalmente, el día 28 de julio del 2020 un representante de la aerolínea se conecta directamente con la pasajera a través de la plataforma SIC facilita, en esta plataforma existe una interacción directa entre consumidor y proveedor. Al respecto al tratar de disolver la disputa con la accionante, se le informó que le es aplicable el reembolso en bono y que no es procedente el reembolso en efectivo conforme a la solicitud. Solicita se niegue la tutela.

El Juzgado 55 Civil Municipal mediante sentencia de agosto 12 de 2020, negó el amparo solicitado.

CONSIDERACIONES:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario, por sí 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 u omisión de cualquier autoridad pública.

Con respecto al derecho de petición este se ha consagrado como un derecho fundamental, de conformidad con el artículo 23 de la Carta Política, estableciendo:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Este derecho no implica que la resolución a darse sea favorable a lo solicitado, la obligación que le asiste a la Administración es dar una pronta resolución, para ello el legislador ha establecido unos términos en los cuales debe darse respuesta, y en el caso de resolver un derecho de petición el término solo es de quince días.

La respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, oportuna, congruente y tener notificación efectiva. Reiteración de jurisprudencia.

La Corte Constitucional ha sostenido que el derecho de petición se materializa cuando la autoridad requerida, o el particular en los eventos en que procede, emite respuesta a lo pedido, i) respetando el término previsto para tal efecto; ii) de fondo, esto es, que resuelva la cuestión, sea de manera favorable o desfavorablemente a los intereses del peticionario; iii) en forma congruente frente a la petición elevada; y, iv) comunicándole al solicitante. Entonces, si emitida la contestación por el ente requerido, falla alguno de los tres presupuestos finales, se entenderá que la petición no ha sido atendida, conculcándose el derecho fundamental. En tal sentido, la Corte Constitucional ha explicado:

“Se ha dicho en reiteradas ocasiones que el derecho de petición se vulnera

si no existe una respuesta oportuna¹ a la petición elevada. Además, que ésta debe ser de fondo. Estas dos características deben estar complementadas con la congruencia de lo respondido con lo pedido. Así, la respuesta debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Esto no excluye que además de responder de manera congruente lo pedido se suministre información relacionada que pueda ayudar a una información plena de la respuesta dada.

El derecho de petición sólo se ve protegido en el momento en que la persona que elevó la solicitud conoce su respuesta². Se hace necesario reiterar que no se considera como respuesta al derecho de petición aquella presentada ante el juez, puesto que no es él el titular del derecho fundamental³.”

Como se dijo y se repite ahora, el objeto esencial de la acción de tutela es garantizar la efectiva e inmediata protección de los derechos fundamentales, amparo en el cual el juez, una vez analizado el caso particular, proferirá fallo en procura de la defensa de los derechos vulnerados; pero si la situación fáctica que generó la amenaza o vulneración ha sido superada, la decisión que dicte no tiene ninguna resonancia frente a la posible acción u omisión del acusado.

De lo narrado en tutela, de las pruebas aportadas y la respuesta dada por la parte accionada no hay duda que el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse por lo siguiente:

La accionante SANDRA MARCELA VILLAMIZAR VELANDIA presenta la tutela para que se le de respuesta a lo peticionado, a lo cual la parte encartada dio respuesta clara de fondo a las peticiones hechas, respuestas que se dieron a través del correo electrónico de la accionante, por consiguiente el objeto de la tutela ha desaparecido, ya que debe tenerse en cuenta que la respuesta puede ser negativa o positiva. Y en el caso presente se dio una respuesta de fondo a la accionante.

Por tanto, al haberse dado respuesta de fondo a lo pedido y notificada esa respuesta, el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse ya que no amerita nulidad ni revocatoria alguna.

Por lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C. administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

Primero: CONFIRMAR el fallo de tutela proferido por el Juzgado 55 Civil Municipal de Bogotá, de fecha 12 de agosto de 2020.

Segundo: Notifíquesele a las partes este fallo por el medio más expedito.

Tercero: Envíese el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez


MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS