

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA



JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.

Carrera 10 No. 19-65 Piso 7º Edificio Camacol – Teléfono: 2868456

WhatsApp: 322 2890129

Correo Electrónico: j11pcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Estados Electrónicos: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/juzgado-11-de-pequenas-causas-laborales-de-bogota/68>

Atención al Usuario: <https://n9.cl/x6l9r>

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 011 2023 00025 00

ACCIONANTE: ANDRES FELIPE OSORIO PINZON y GLORIA HELENA MEJIA

DEMANDADO: AEROMEXICO COLOMBIA

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por **ANDRES FELIPE OSORIO PINZON y GLORIA HELENA MEJIA**, actuando en nombre propio y en contra de **AEROMEXICO COLOMBIA DE BOGOTÁ**, en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante en el archivo 02 del expediente.

ANTECEDENTES

En síntesis que se permite hacer el despacho, el actor **ANDRES FELIPE OSORIO PINZON y GLORIA HELENA MEJIA**, relata que realizó una compra de dos pasajes de con la aerolínea Aeroméxico, sin embargo al finalizar la compra se percató de que se había equivocado en las fechas del itinerario, motivo por el cual interpuso un derecho de petición remitiéndolo al correo ambogfinanzas@aeromexico.com registrado en el certificado del RUES, solicitando la cancelación del pasaje y la devolución acogiéndose al derecho de retracto de acuerdo a la regulación colombiana, que después de varios días no ha obtenido respuesta, por lo que solicita a través de la tutela que se ordene a la accionada:

"Con fundamento en lo anteriormente expuesto le solicito señor juez que se tutelen mis derechos fundamentales invocados como amenazados, violados y/o vulnerados derecho de petición y se dé respuesta a mi requerimiento y se proceda a hacer el reembolso de dichos pasajes acorde a lo establecido por la ley con respecto al derecho de retracto en compra de pasajes"

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

AEROMEXICO COLOMBIA (Archivo 06), **Manifestó** de cara a los hechos de la tutela que, el primer hecho es parcialmente cierto, ya que si se pactó un

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

contrato de transporte de data 26 de diciembre de 2022, a través de agencia de viajes y a nombre de GLORIA HELENA MEJIA ZULUAGA, pero afirma que no les consta que haya sido el señor ANDRÉS FELIPE OSORIO quien adquirió la reserva, que resulta cierto el código de la reserva y respecto de la radicación del derecho de petición alega que no es cierto, como quiera que Aeroméxico hubiera recibido el derecho de petición., así mismo frente al hecho numero 5° manifestó que no es cierta la información que hacen los accionantes de que no han tenido respuesta bajo el entendido de que Aeroméxico no recibió el derecho de petición, y que aún se encuentra en término de contestar, porque entonces los accionante presentaron el derecho de petición desde el 28 de diciembre de 2022, lo que decir que tienen hasta el 19 de enero de 2023 para resolver la petición.

Adicionalmente, afirma que el 17 de enero de 2023, se les informó que se están adelantando las investigaciones relacionadas con la solicitud, porque se deben hacer en México y Colombia, además que para responder de manera completa es necesario que se brinde la información que se les solicitó suministrar más información necesaria para responder a la petición.

Alega que no hay vulneración a los derechos fundamentales reclamados por el actor, porque además opero el fenómeno de hecho superado. Y solicita que se declare improcedente la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

Conforme al Artículo 86 de la Constitución Política, encontramos que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER

Conforme a lo expuesto por el gestor judicial en el escrito tutelar, y lo manifestado por la encartada en la contestación de la tutela, seria del caso estudiar

- 1.** Si i a la señora la señora GLORIA HELENA MEJIA, le tiene legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción constitucional.
- 2.** Determinar si **AEROMEXICO COLOMBIA**, está conculcando o no el derecho de petición que le asiste al señor **ANDRES FELIPE OSORIO PINZON**.
- 3.** Determinar si es procedente que con la tutela se ordene a la encartada realizar el reembolso de los pasajes adquiridos por el accionante.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Ha sido abundante la Jurisprudencia respecto del derecho fundamental de Petición, mediante la cual se ha señalado que el art. 23 de la Constitución Política consagra el derecho de cualquier ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades o a particulares. Así mismo, que su núcleo esencial se satisface

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

cuando respecto de la petición presentada se da una respuesta oportuna, de fondo y congruente, como también que sea comunicada en debida forma.

Finalmente, se ha reiterado Jurisprudencialmente que la respuesta a la petición no necesariamente trae inmerso el compromiso de resolver favorablemente lo reclamado sino que debe contestarse la solicitud de manera completa y oportuna.

*"...26. El artículo 23 de la Constitución consagra el derecho que tienen todos los ciudadanos de elevar peticiones a las autoridades por motivos de interés particular o general. **Esta Corporación ha reconocido que el núcleo esencial del derecho de petición se encuentra satisfecho una vez se suministra una respuesta oportuna, de fondo y congruente a la solicitud elevada y ésta sea debidamente comunicada.** **En este sentido, debe entenderse que la obligación de dar una respuesta no supone el compromiso de resolver en un determinado sentido la petición, es decir, a favor o en contra de la solicitud del peticionario, sino tan solo la exigencia de contestar la solicitud presentada por el ciudadano de manera completa y oportuna...**" (T-167/16).*

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

La H. Corte Constitucional en recientes pronunciamientos, señaló que respecto a las peticiones elevadas en contra de particulares, se han de tener en cuenta el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 y los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria que rigen la materia; los cuales establecen las modalidades de la acción de tutela contra particulares y los casos de procedencia del derecho de petición ante los mismos.

De igual forma, mediante sentencia **T-487 de 2017, MP ALBERTO ROJAS RÍOS**, se estableció:

*"(...) por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. **La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela"***

Ahora bien, en sentencia **T-103 de 2019, MP DIANA FAJARDO RIVERA**, se indicó que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones ante particulares se rigen por las mismas reglas generales de aquellas dirigidas a las autoridades, la petición puede ser presentada verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, y que **el particular debe respetar los términos de respuesta según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.**

Finalmente, aduce la Corte Constitucional en la sentencia antes señalada:

*"(...) Ley divide en tres grupos las hipótesis de ejercicio de este derecho frente a particulares: (i) **El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda***

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante. 54. (iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos"

En conclusión, se observa que, de conformidad con los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que estos presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas, se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales diferentes al derecho de petición y sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o una posición dominante; peticiones que deberán ser resueltas a los peticionarios, máxime cuando, el carácter privado de una entidad no la exonera de la responsabilidad de atender de fondo las peticiones que le sean presentadas.

DEL CASO CONCRETO

Para desentrañar los problemas jurídicos que se plantearon con esta tutela, en primera medida se debe tener en cuenta que con el auto que avocó el conocimiento de la misma, se ordenó al accionante, lo siguiente:

"REQUERIR A LOS ACCIONANTES, para que aclaren si GLORIA HELENA MEJIA, otorgó poder de representación para la presente tutela al señor Andrés Felipe Osorio, y de ser el caso lo aporte, o para que en su defecto la mentada señora suscriba la acción de tutela, Por otro lado se les requiere para que dentro del término perentorio de UN (1) DÍA aporte el derecho de petición que radicó ante COPA AIRLINES"

No obstante, a lo anterior, a la fecha no se recibió ninguna manifestación de parte de la activa, ello se les requirió, porque en epígrafe de la tutela y la identificación de las partes se mencionó que la tutela era impetrada por las personas, aunque de la lectura de los hechos se puede inferir que quien esta presentado la tutela es el señor Andrés Felipe Osorio y no Gloria Mejía. En gracia

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

de discusión se permite esta servidora indicar lo que ha manifestado nuestro máximo organismo constitucional respecto de la,

LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA COMO REQUISITO DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La H. Corte Constitucional se pronuncia respecto del tema de la legitimación en la causa por activa, mediante sentencia T-511 de 2017, en la que dispuso:

*"El inciso primero del artículo 86 Constitucional consagra el derecho que tiene toda persona de reclamar ante los jueces, por sí misma o por quien actúe a su nombre, **la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos resulten amenazados o vulnerados**, mediante un procedimiento preferente y sumario. Igualmente, el artículo 10º del Decreto 2591 de 1991 establece **que toda persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales** podrá ejercer la acción descrita por sí mismo o por representante, o a través de un agente oficioso cuando el titular de los derechos vulnerados o amenazados no esté en condiciones de promover su propia defensa. 5. Desde sus inicios, particularmente en la **sentencia T-416 de 1997**[24], la Corte Constitucional estableció que la legitimación en la causa por activa constituye un presupuesto de la sentencia de fondo, **en la medida en que se analiza la calidad subjetiva** de las partes respecto del interés sustancial que se discute en el proceso de tutela.*

*Más adelante, la **sentencia T-086 de 2010**[25], reiteró lo siguiente con respecto a la legitimación en la causa por activa como requisito de procedencia de la acción de tutela:*

***"Esta exigencia significa que el derecho para cuya protección se interpone la acción sea un derecho fundamental propio del demandante y no de otra persona. Lo anterior no se opone a que la defensa de los derechos fundamentales no pueda lograrse a través de representante legal, apoderado judicial o aun de agente oficioso".** (Negrilla fuera del texto original).*

*Asimismo, en la **sentencia T-176 de 2011**[26], este Tribunal indicó que la legitimación en la causa por activa constituye una garantía de que la persona que presenta la acción de tutela tenga un interés directo y particular respecto del amparo que se solicita al juez constitucional, **de tal forma que fácilmente el fallador pueda establecer que el derecho fundamental reclamado es propio del demandante.***

*En el mismo sentido se pronunció la Corte en la **sentencia T-435 de 2016**[27], al establecer que se encuentra legitimado por activa quien promueva una acción de tutela siempre que se presenten las siguientes condiciones: (i) que la persona actúe a nombre propio, a través de representante legal, por medio de apoderado judicial o mediante agente oficioso; y (ii) **procure la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales.***

*Adicionalmente, en la **sentencia SU-454 de 2016**[28], esta Corporación reiteró que el estudio de la legitimación en la causa de las partes es un deber de los jueces y constituye un presupuesto procesal*

De conformidad con los fundamentos jurisprudenciales anteriormente señalados; así como con las pruebas que obran en el expediente; advierte esta Juzgadora que a pesar de que existe informalidad en el trámite tutelar, resulta necesario que quien invoca la protección de sus derechos acredite, como en todo trámite judicial, su legitimación tanto para elevar la solicitud como para actuar en el proceso, pues de lo contrario el amparo promovido resulta improcedente por falta de legitimación en la causa por activa, situación que no aconteció en el presente asunto, pues a pesar de que se hizo requerimiento a los accionantes permanecieron silentes, Así

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

las cosas de concluye que Gloria Mejía carece de legitimación en la causa por activa.

Ahora para determinar si **AEROMEXICO COLOMBIA**, está conculcando o no el derecho de petición que le asiste al señor **ANDRES FELIPE OSORIO PINZÓN**, Tendremos en cuenta que, en la contestación de la accionada, refiere a tres situaciones diferentes y contradictorias entre sí, porque **I)** adujo que no recibió el derecho de petición y aportó un pantallazo en el que se observa que buscó por "*derecho de petición Aeroméxico Gloria Meja*" y no lo encontró, motivo por el que alega que no está vulnerando dicho derecho al actor pues no lo recibió, **II)** luego manifestó que los accionante radicaron el derecho de petición en data del 28 de diciembre de 2022, y por tanto se encurta dentro del término para responder, "***En el presente caso, los accionantes presentaron el derecho de petición el 28 de diciembre de 2022, esto significa que, el plazo para dar respuesta es dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, es decir, hasta el 19 de enero de 2023. Siendo hoy 17 de enero de 2023, se está dentro del plazo establecido por la ley y es claro que no se ha vulnerado el derecho fundamental de petición***" **iii)** y por último alega que hay un hecho superado porque respondió la petición el 17 de enero de 2023 explicándole que está adelantando las investigaciones necesarias para atender a su requerimiento, y además solicitándole que suministre información para poder atender correctamente lo que ha solicitado, de conformidad al parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Y por ende el término para contestar la petición vencerá el 02 de febrero avante.

"El término para dar respuesta a la petición del 28 de diciembre de 2022 aún no se ha cumplido. Pese lo anterior, adjunto a la contestación de la demanda, se encuentra la respuesta al derecho de petición, que fue remitida al pasajero al correo andres_osorio2@hotmail.com el día 17 de enero de 2023, explicando que es necesario la información que se le solicita para realizar de manera adecuada las investigaciones y dar una respuesta completa, por lo tanto según el parágrafo del"

Así las cosas, para esta juzgadora se tiene probado que la accionada si recibió el derecho de petición, tanto así que respondió parcialmente solicitándole más información el 17 de enero de 2023, ahora bien, al volver la mirada sobre el derecho de petición se observa que en efecto no indicó de qué manera los compró, pero de todas formas encuentra esta juzgadora que no se puede dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 1755, pues la soclito del accionado, se refiere a que el accionante le informe, cual fue el medio por el que realizó la compra,

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

Medellín, 17 de enero de 2023.

Señor
ANDRES FELIPE OSORIO PINZON
CC 1.020.775.733
andres_osorio2@hotmail.com

Ref: Respuesta derecho de petición presentado el 28 de diciembre de 2022.

Apreciado Señor Osorio:

Camilo Trujillo Millán, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de representante legal de **Aerovías de México de S.A. de C.V. Aeroméxico Sucursal Colombia** (en adelante "Aeroméxico", o la "Aerolínea"), de la manera más atenta posible, me dirijo a usted con el fin de dar respuesta a sus peticiones presentadas el 28 de diciembre de 2022.

Al respecto, y de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 del 30 de junio del 2015, me permito comunicarle que Aeroméxico se encuentra estudiando su solicitud y adelantando las investigaciones relacionadas con ella, que no solamente deben hacerse en el territorio colombiano, sino también con oficinas de la casa matriz en Ciudad de México. Adicionalmente, para dar respuesta a su petición, es necesario que nos confirme el medio por el cual hizo la compra con la agencia de viajes, (si de manera presencial o virtual) y el nombre de dicha agencia.

Por lo anterior, su solicitud será atendida a la mayor brevedad posible y a más tardar el 2 de febrero de 2023.

Situación que no es de recibo para este despacho, pues indica la norma que "**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.** De lo allí indicado, no se observa que no hay una razón lógica para que la accionada siendo la propia aerolínea que no pueda establecer el canal de compra, que se utilizó, es decir que con el tiquete y numero de reserva no pueda identificar si lo hizo de manera física o virtual, es más con el solo número de cedula pueden establecerlo, entonces lo que se evidencia es una dilación injustificada para responder.

Entonces, resulta plausible concluir que el derecho de petición deprecado por el actor no se encuentra satisfecho.

Es menester recordar que, La Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó:

"(...) c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: **1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición**(...)"(resaltado por el Despacho).

Para reforzar lo anterior el despacho se permite recordar que sobre esto la Jurisprudencia, ha sostenido que:

"Este Tribunal Constitucional en múltiples oportunidades ha desarrollado el sentido y el alcance del derecho fundamental de petición, estableciendo que la respuesta a este tipo de peticiones debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos: (i) **ser oportuna;** (ii) **resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado;** (iii) **ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición"**, (Sentencia T-661/10).

Acción de Tutela No. 11001 41 05 011 2023 0025 00

De: Andrés Felipe Osorio y Otro

Vs: Aeroméxico Colombia

Como quiera que el segundo requisito no se cumple dentro del presente asunto, pues no se dado una respuesta clara, congruente y de fondo al solicitante, se concederá el amparo solicitado en los términos expuestos con anterioridad, con el fin de proteger el derecho de la accionante.

Finalmente, para determinar si es procedente que con la tutela se ordene a la encartada realizar el reembolso de los pasajes adquiridos por el accionante. El despacho pone de presente al accionante que es improcedente, pues lo que se busca con la acción de tutela es únicamente proteger el derecho que le asiste a recibir una respuesta clara, congruente y fondo al derecho de petición que radicó, mas no que se resuelva positivamente.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO ONCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR la tutela interpuesta respecto de la señora **GLORIA HELENA MEJIA** por los motivos esgrimidos en el presente fallo.

SEGUNDO: TUELAR el derecho de petición de **ANDRES FELIPE OSORIO PINZÓN** en contra de **AEROMEXICO COLMBIA**, de conformidad a la parte motiva de esta providencia.

TERCERO: ORDENAR a **AEROMEXICO COLOMBIA**, que dentro del término perentorio de cuarenta y ocho horas (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, si aún no lo ha hecho, proceda a responder a **ANDRES FELIPE OSORIO** el **derecho de** petición que le radicó el **28 de diciembre de 2022**, contestando uno a uno todos los puntos contenidos en el misma.

CUARTO: NOTIFICAR por el medio más eficaz tanto a la parte accionante como a la accionada del resultado de la presente providencia.

QUINTO: Si no fuere impugnado el presente fallo oportunamente, esto es, dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, se remitirá a la H. Corte Constitucional en los términos del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso contrario se enviará a la Oficina Judicial – Reparto de los Juzgados Laborales del Circuito de esta ciudad, en los términos del artículo 32 ibídem.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

Viviana Licet Quiroga Gutierrez
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 11
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Jhonatan Javier Chavarro Tello
Secretario
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 011
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: **3218d8cbd59ad6b7cb84195451292f0ba36458da4251aa80cd85af9435838641**

Documento generado en 27/01/2023 10:45:12 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>