

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO DOCE MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES DE BOGOTÁ D. C.

Bogotá, D.C., dieciocho (18) de marzo de dos mil veintiuno (2021).

S E N T E N C I A

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES contra LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA

ANTECEDENTES

El señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES, identificada con C.C. No. 1.047.416.647 de Cartagena, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS RELEVANTES**¹:

1. Que adquirió con la accionada, tiquetes aéreos de ida y regreso para viajar al exterior, entre febrero y agosto de 2020.
2. Que utilizó el tiquete de ida a finales de enero de 2020, sin embargo, por motivos de la pandemia, a mediados de mayo de la misma anualidad, tuvo que comprar un cupo en un vuelo humanitario, en razón a que las aerolíneas comerciales a nivel mundial, no estaban operando.
3. Que por lo anterior, solicitó a la empresa accionada la devolución del dinero correspondiente al tiquete de regreso, petición que se atendió favorablemente, pues el 18 de junio de 2020, le fue entregado un *travel voucher* por valor de US\$804, el cual caduca el próximo 31 de diciembre de 2021.
4. Que en el mes de diciembre de 2020, intentó comprar un tiquete, sin embargo, le fue informado que el *travel voucher* había sido cancelado, por consumo total de lo adeudado por la aerolínea.
5. Que inmediatamente reclamó ante la accionada por tal situación, pues todavía se le adeuda la suma de US\$784.
6. Que el día 29 de diciembre de 2021, la compañía le solicitó información adicional para resolver el caso, la cual fue remitida el 03 de enero de 2021.

¹ 01-Fls. 1 a 3 pdf.

7. Que los días 24 y 25 de febrero hogaño, la accionada le comunicó que, para atender la reclamación, debe ingresar la solicitud a través de la sección Centro de Ayuda en latam.com.
8. Que la aerolínea no le ha brindado una respuesta de fondo, clara y congruente, con lo solicitado desde el mes de diciembre de 2020, o desde el 03 de enero de 2021.

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, resolver de fondo la solicitud elevada, (01-fl. 4 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (04-fls. 1 y 2 pdf).

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, a través de la señora ERIKA PAOLA ZARANTE BAHAMÓN, en calidad de presentante legal, dio respuesta a la acción de tutela señalando en relación con el derecho de petición elevado por el accionante, que el día 23 de diciembre de 2020 manifestó que tenía un saldo a favor, por tal razón, el día 11 de marzo de 2021, se procedió a emitir respuesta.

Manifestó que la compañía al dar respuesta al derecho de petición elevado por el actor, cumplió con la totalidad de los requisitos exigidos por la jurisprudencia.

Por lo expuesto, solicitó negar por improcedente la presente acción constitucional, y sean negadas las pretensiones formuladas por el tutelante, (07-fls. 2 a 15 pdf).

CONSIDERACIONES

DE LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se

vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas y excepcionalmente por los particulares.

DEL PROBLEMA JURÍDICO

Conforme las pretensiones de la acción de tutela, consiste en determinar si el LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, vulneró el derecho fundamental de petición del señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES, al no darle respuesta a la solicitud elevada el día 23 de diciembre de 2020, a través de cual reclamó el saldo a favor existente en el *travel voucher*, (07-fl. 6 pdf).

DE LA PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 5° del Decreto 2591 de 1991 dispone que la acción de tutela procede ante actuaciones u omisiones de las autoridades públicas o de particulares, que hayan vulnerado, vulneren o amenacen uno de los derechos fundamentales consagrados en la Carta Política.

A su turno, el art. 86 de la Constitución y el Decreto antes referido, establecen que la acción constitucional está dotada de un carácter residual y subsidiario, por lo que de manera excepcional procede como mecanismo definitivo, en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para proteger sus derechos fundamentales, o cuando el mecanismo no resulta idóneo para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral².

DEL DERECHO DE PETICIÓN

Con relación al derecho de petición, ha de indicarse que se encuentra consagrado en el art. 23 de la C.N. en los siguientes términos:

“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.”³

Ahora, en múltiples pronunciamientos la Honorable Corte Constitucional ha determinado tres características básicas del derecho de petición, siendo la primera la oportunidad de la respuesta, es decir, que se brinde dentro del término establecido en la Ley 1755 de 2015, normatividad que a su vez prevé, que ante la imposibilidad de emitir una respuesta dentro del plazo determinado, la autoridad o el particular están obligados a comunicar de tal

² Sentencia T-143 de 2019.

³ Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.⁴

Otra característica que se resalta del derecho de petición, es el contenido de la respuesta, la cual debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado, esto es, que el pronunciamiento satisfaga cada uno de los pedimentos elevados, sin que ello signifique acceder a lo reclamado, ya que se busca es la obtención de una respuesta que guarde relación con lo pedido.⁵

La última característica del derecho de petición, corresponde a la notificación de la respuesta al petente, lo cual se traduce en la obligación que tiene la autoridad o el particular de dar a conocer el pronunciamiento efectuado frente a la solicitud que le fuera presentada.⁶

Bajo los anteriores parámetros normativos y jurisprudenciales, se tiene que la vulneración al derecho fundamental de petición surge ante la negativa de una autoridad o de un particular, como es el caso de la accionada, de emitir una respuesta de fondo, clara, oportuna y en un término razonable, así como por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

DE LA ACTUAL EMERGENCIA SANITARIA

El Gobierno Nacional, debido a la declaratoria de pandemia por COVID-19 por parte de la Organización Mundial de Salud, a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, y en virtud de la emergencia sanitaria generada, ordenó el aislamiento preventivo obligatorio a todas las personas, desde el 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020, medida que fue prorrogada hasta el 1° de septiembre de la presente anualidad, a través del Decreto 1076 de 2020, con el fin de prevenir la propagación del virus, y garantizar de esa manera, los derechos fundamentales a la salud y a la vida.

Debido a lo anterior, el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, señaló que, debido a la medida de aislamiento social, el término previsto en el art. 14 de la Ley 1437 de 2011, para resolver las diferentes peticiones, resulta insuficiente, razón por la cual, y con el fin de garantizar una respuesta *“oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada”* a los peticionarios, fueron ampliados los términos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Toda petición será resuelta dentro de los **30 días** siguientes a su recepción.

⁴ Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

⁵ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

⁶ Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

- Las peticiones relacionadas con la entrega de documentos e información, deberá resolverse dentro de los **20 días** siguientes a su recepción.

DEL CASO EN CONCRETO

Con el fin de resolver el problema jurídico planteado, ha de señalarse que, el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES acude a este mecanismo de defensa constitucional, solicitando la protección del derecho fundamental de petición, pues desde el mes de diciembre de 2020, reclamó ante la compañía accionada, el valor adeudado en el *travel voucher*, y que asciende a US\$784, (01-fls. 1 a 6 pdf).

Para soportar sus afirmaciones, allegó los mensajes de datos que le fueron enviados por LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, los días 29 de diciembre de 2020, 3 de enero, 24 y 25 de febrero del año en curso, (01-fls. 7 a 11 pdf).

Las documentales aportadas al plenario, tan solo permiten establecer que la solicitud elevada por el actor, se registró con el número 29623426, más no lo pretendido a través del derecho de petición.

A pesar de ello, la parte accionada al momento de dar respuesta a la acción de tutela, señaló que el día 23 de diciembre de 2020, el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES, elevó requerimiento por desconocimiento de canje, y en el cual manifestó que tenía un saldo a favor en el *travel voucher*, (07-fls. 5 y 6 pdf).

Así que, con base en lo indicado por las partes, no existe duda que la solicitud sobre la cual el accionante pretende se emita un pronunciamiento, corresponde al requerimiento elevado el día 23 de diciembre de 2020, mediante el cual puso en conocimiento de la compañía accionada, el saldo que existe a su favor dentro del *travel voucher*.

Precisado lo anterior, se tiene que LATAM AIRLINES GROUP S.A., indicó al Despacho, que el día 11 de marzo de 2021 resolvió la solicitud elevada por el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES, aportando para el efecto la comunicación dirigida al petente, (07-fl. 6 pdf).

En la citada respuesta, la empresa accionada informó al tutelante que, la solicitud de saldo a favor, debe realizarse a través del contact center, dentro de los 7 días siguientes al canje del *travel voucher*.

Añadió en su pronunciamiento, que fue autorizada la entrega de un nuevo *travel voucher*, por saldo a favor correspondiente a US\$784, el cual podrá

ser canjeado en servicios de la aerolínea hasta el 31 de diciembre de 2021, (07-fls. 7 y 8 pdf).

Ahora, la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA con el fin de acreditar que el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES tiene conocimiento de la respuesta emitida el día 11 de marzo de 2021, dentro de la contestación emitida a esta acción, allegó la captura de pantalla de un mensaje de datos enviado a la dirección electrónica robertoarrazola16@gmail.com (07-fl. 6 pdf), la cual efectivamente pertenece al accionante, no obstante, dicho documento no permite establecer si en efecto, fue remitida la comunicación a través de la cual se resolvió la solicitud elevada por el tutelante.

A pesar de ello, el oficial mayor de este Despacho envió mensaje de datos al accionante, a efectos de confirmar si había recibido al correo electrónico la respuesta emitida por LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, al derecho de petición elevado el día 23 de diciembre de 2020 (08-fl. 1 pdf), quien informó que, sí había recibido la información, (08-fl. 2 pdf).

De acuerdo con lo considerado, se advierte en primer lugar, que en el caso concreto, **la acción de tutela es el mecanismo idóneo** para proteger el derecho fundamental de petición, conforme la finalidad para el que fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela⁷, y en segundo lugar, para este Juzgado no es viable conceder el amparo al derecho fundamental de petición invocado por el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES, toda vez que el objeto de la presente acción se encuentra cumplido, configurándose una carencia actual de objeto por la existencia de un hecho superado, toda vez que en el trámite de este asunto, la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, dio respuesta de fondo, y de forma clara y congruente, a la solicitud radicada el día 23 de diciembre de 2020, y fue puesta en conocimiento del accionante.

Al respecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-1041 de 2008 indicó:

“De esta forma, la Corte ha aludido a la carencia actual de objeto bajo la modalidad de hecho superado consistente en que si la situación fáctica que origina la amenaza o violación de los derechos fundamentales ha sido superada por haber sido satisfecha la pretensión del actor o dejar de existir alguno de los eventos sobre los que se sustentó el desconocimiento de las garantías individuales, pierde toda razón de ser la orden que pudiera impartir el juez de tutela y no queda otro camino que declarar la improcedencia de la acción.”

A pesar de que en esta acción constitucional es evidente la configuración de un hecho superado, es necesario indicarle a la sociedad LATAM AIRLINES

⁷ 01-fls. 1 a 12 pdf Y 07-fl. 6 pdf.

GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, que estaba en la obligación de resolver la petición elevada por el señor ROBERTO CARLOS ARRAZOLA MORALES dentro del término previsto en la norma, lo cual no ocurrió, pues fue resuelto luego de haberse instaurado la acción de tutela en su contra, razón suficiente para exhortarla, en aras de que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que originaron la presentación de este mecanismo constitucional.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO DOCE 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 acción de tutela instaurada por el señor ROBERTO CARLOS ARRÁZOLA MORALES contra la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, por la carencia actual de objeto y por ende la existencia de un hecho superado, conforme lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: EXHORTAR a la sociedad LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA, para que en lo sucesivo no incurra en situaciones como las que dieron origen a la presentación de esta acción de tutela.

TERCERO: NOTIFÍQUESE la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del decreto 2591 de 1991, en concordancia con el artículo 5° del Decreto 306 de 1992.

CUARTO: En caso de que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría **REMÍTASE** el expediente a la H. Corte Constitucional, para que se surta el trámite eventual de revisión.

CÚMPLASE.

Firmado Por:

DEICY JOHANNA VALERO ORTIZ
JUEZ
JUEZ - JUZGADO 012 PEQUEÑAS CAUSAS
LABORALES
DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE BOGOTA 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:

**2194e91d6d9921d9067889edcbd8f5ef249c2756f9e0308b7f102cf082
8c61ba**

Documento generado en 18/03/2021 03:41:54 PM

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