

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



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

Bogotá, D.C., dos (2) de junio de dos mil veintiuno (2021).

**S E N T E N C I A**

Se procede a resolver la acción de tutela promovida por LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR contra IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA.

**ANTECEDENTES**

El señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR, identificado con C.C. No. 79.156.362 de Bogotá, actuando en **nombre propio**, promovió acción de tutela en contra de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, para la protección de su derecho fundamental de **petición**, por los siguientes **HECHOS**:

Señaló el accionante, que el día 20 de abril de 2021 adquirió dos tiquetes aéreos, que incluían un equipaje facturable y uno de mano, y que a pesar de ello, canceló la suma de \$380.140, por concepto de equipaje facturable extra, valor que fue cargado a su tarjeta de crédito.

Indicó que el día 02 de mayo hogaño, estando en el aeropuerto y previo a realizar el embarque, rechazaron el tercer equipaje, pues al parecer no figuraba en la reserva.

Añadió que luego de buscar alternativas para solucionar el inconveniente, le aconsejaron pagar nuevamente el equipaje adicional, y resolver el asunto después del vuelo, razón por la cual, procedió a cancelar la suma de \$526.409.

Expresó el tutelante, que a través de la página web de la compañía accionada, solicitó el reembolso del valor pagado en el aeropuerto el día 02 de mayo de 2021, por concepto de equipaje adicional, sin embargo, le fue otorgada una respuesta que carece de oportunidad, eficacia y congruencia, pues se le indicó que debía consultar la franquicia del equipaje, pronunciamiento que no es claro y no guarda relación con los hechos narrados, y que además resulta evasivo, (01-fls. 1 y 2 pdf).

Por lo anterior, el accionante **PRETENDE** la protección del derecho fundamental de petición, y en consecuencia, se **ORDENE** a IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, resolver la solicitud elevada en el término de 48 horas, de forma oportuna, eficaz, congruente y de fondo, (01-fl. 3 pdf).

Recibida la acción de tutela, se **AVOCÓ** conocimiento en contra de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, y se **ORDENÓ** correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa, (Doc. 04 E.E.).

### **CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA**

**IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA**, a través de la señora MARÍA CONSUELO SÁNCHEZ FIORENTINI, en calidad de representante legal, dio respuesta a la acción de tutela, señalando que la solicitud fue radicada a través de la página web de la compañía, el 02 de mayo de 2021, y este asunto fue admitido el 24 de mayo de la misma anualidad, es decir, que no se ha cumplido el término legal para emitir pronunciamiento, pues el Decreto 491 de 2020, amplió los plazos a 35 días hábiles, para brindar respuesta a los derechos de petición, el cual vencería el día 23 de junio de 2021, razón por la cual, es inexistente la vulneración al derecho fundamental invocado.

Manifestó la accionada, que al tutelante se le brindó respuesta el 14 de mayo de 2021, indicando que no aparecía asociado el pago referenciado, sin que se observe que el señor ALBORNOZ TOVAR, haya presentado un escrito de reconsideración ante la compañía, ni acreditado las pruebas para desvirtuar lo resuelto.

De otro lado, indicó que la petición del accionante es el reembolso de un servicio adicional contratado, tratándose entonces de un interés económico, que puede ser resuelto, a través de la acción de protección al consumidor, desnaturalizándose así la finalidad y objetivo de la acción de tutela, y su carácter excepcional.

Adujo que en consideración a que el accionante no aportó pruebas del extracto bancario, con el fin de verificar que el cargo fue debitado del sistema bancario, la compañía debe efectuar una revisión contable, para validar si la suma reclamada por el tutelante, ingresó en las arcas de la aerolínea, por tal razón, la empresa tiene plazo hasta el 23 de junio de 2021, para realizar las verificaciones y brindar una respuesta de fondo.

Por lo expuesto, solicitó declarar improcedente la acción constitucional, pues no existe vulneración al derecho fundamental de petición, toda vez que no ha expirado el termino para brindar respuesta; y debido a que no se

cumple con el principio de subsidiariedad y excepcionalidad de este mecanismo, pues estas reclamaciones deben resolverse a través de la acción de protección al consumidor, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, (06-fls. 3 a 9 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 IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, vulneró el derecho fundamental de petición del señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR, al no brindarle una respuesta de fondo, a la solicitud elevada el día 02 de mayo de 2021, a través de la cual reclamó, el reembolso de la suma cancelada en el aeropuerto, por concepto de equipaje adicional, equivalente a \$526.409, (01-fls. 7 y 8 pdf y 06-fl. 3 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 integral<sup>1</sup>.

## **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.”<sup>2</sup>*

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 situación al peticionario, señalando las razones de la demora y el término en que será resuelta la solicitud.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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**

---

<sup>1</sup> Sentencia T-143 de 2019.

<sup>2</sup> Elementos que conforman el derecho fundamental de petición (Sentencia T-238 de 2018)

<sup>3</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-047 de 2019

<sup>4</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

<sup>5</sup> Sentencias T-238 de 2018 y T-044 de 2019

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.
- 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**

No exista duda que el señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR, el día 02 de mayo de 2021, elevó derecho de petición ante IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, a través del cual reclamó, el reembolso de la suma cancelada en el aeropuerto, por concepto de equipaje adicional, equivalente a \$526.409, (01-fls. 7 y 8 pdf y 06-fl. 3 pdf).

También se encuentra plenamente demostrado, que IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, el día 14 de mayo de 2021, dando respuesta al derecho de petición, informó que en el caso del actor, se comprobó que la franquicia aplicada al viaje, era la que correspondía, por tal razón, el proceso fue correcto, (01-fl. 8 pdf 06-fl. 6 pdf).

A su turno, la parte accionada al momento de ejercer su derecho de defensa, informó que es inexistente la vulneración al derecho fundamental invocado por el accionante, toda vez que el plazo para emitir respuesta, vence hasta el 23 de junio de 2021, por tal razón, la compañía cuenta hasta esa fecha para emitir un pronunciamiento de fondo, más aun cuando el señor ALBORNOZ TOVAR, no aportó pruebas del extracto bancario, con el fin de

verificar que el cargo fue debitado del sistema bancario, debiendo entonces la aerolínea, efectuar una revisión contable, para validar si la suma reclamada, ingresó en las arcas de la empresa, (06-fls. 3 a 9 pdf).

Precisado lo anterior, resulta necesario establecer si al momento de la presentación de la acción de tutela, ya habían transcurridos los 30 días hábiles señalados en la normatividad vigente, para dar respuesta al derecho de petición elevado por el señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR.

Se tiene que, la acción de tutela fue instaurada el día 24 de mayo de 2021, lo cual se extrae del acta de reparto (02-fl. 1 pdf); y el término de 30 días con que cuenta IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA para resolver la petición del accionante, fenece tan solo el día 16 de junio hogaño, como quiera que la solicitud fue elevada el 02 de mayo de presente anualidad, (01-fls. 7 y 8 pdf y 06-fl. 3 pdf).

Lo anterior, permitiría concluir al Despacho que, la acción de tutela formulada por el señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR resulta improcedente, pues IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, se encuentra dentro del término legal, para resolver el derecho de petición elevado el día 02 de mayo de 2021.

Al respecto, la H. Corte Constitucional en sentencia T-130 de 2014 señaló que, el objeto de la acción de tutela es la protección de los derechos fundamentales de manera efectiva, inmediata, concreta y subsidiaria, cuando estos sean vulnerados por acción u omisión de una autoridad pública o de un particular. Sin embargo, este mecanismo se torna improcedente, cuando no existe conducta del accionado que permita atribuirle vulneración a las garantías constitucionales del solicitante.

No obstante, este Despacho no puede pasar por alto, que actualmente sí es evidente la vulneración al derecho fundamental invocado por el accionante, pues una vez verificada la comunicación emitida por la accionada el día 14 de mayo de 2021, se observa que el pronunciamiento efectuado, no es claro ni de fondo, pues la aerolínea se limitó a indicar al petente, que antes de adquirir un billete, debía consultar la franquicia del equipaje, y añadió, que en su caso particular, se comprobó que la franquicia aplicada en el viaje, fue la correspondiente, razón por la cual, el proceso fue correcto, (01-fl. 8 pdf 06-fl. 6 pdf).

Además, este Despacho no comprende porque IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, en la contestación a la tutela, señaló que el accionante no había aportado

pruebas del extracto bancario, con el fin de verificar que el cargo fue debitado del sistema bancario (06-fls. 4 y 5 pdf), cuando de la solicitud elevada por el señor ALBORNOZ TOVAR, se extrae que fue remitido el correo de confirmación de compra del equipaje adicional, y la captura de pantalla de las transacciones que acreditan el pago del equipaje adicional, (01-fl. 7 pdf).

De manera que, a pesar de que el término para emitir respuesta al derecho de petición elevado por el accionante, aún no ha vencido, está claro que la compañía accionada, en el pronunciamiento efectuado el día 14 de mayo de 2021, no tuvo en cuenta los documentos aportados por el petente, para acreditar que ya había cancelado el valor correspondiente al equipaje adicional; por tal razón, y si bien existe una respuesta dentro del término legal, lo cierto es que, los razones allí expuestas, desconocen el derecho fundamental invocado por el señor ALBORNOZ TOVAR, pues no se brindó una solución clara y de fondo, a la reclamación presentada el 02 de mayo de la presente anualidad.

Por 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, de acuerdo con los fines para los cuales fue establecido, satisfaciendo los requisitos de procedencia formal de la acción de tutela<sup>6</sup> y en segundo lugar, a juicio de este Despacho, la compañía accionada incumplió su deber legal de dar una respuesta clara y de fondo, al derecho de petición elevado por el accionante, siendo evidente la vulneración al derecho invocado.

Por lo anterior, se **TUTELARÁ** el derecho fundamental de petición del señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR, y en consecuencia, se **ORDENARÁ** a IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, para que a través de su representante legal o quien haga sus veces, resuelva de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la petición elevada por el accionante el día 02 de mayo de 2021 (01-fl. 7 pdf y 06-fl. 3 pdf), y le notifique la decisión en legal forma; para lo cual se le concede un término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia.

Se resalta que la presente decisión se sustenta en reglas jurisprudenciales fijadas por la Honorable Corte Constitucional, las cuales señalan que, al ser tutelado el derecho fundamental de petición, **la orden del Juez de Tutela se limita a qué la petición sea resuelta**, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

---

<sup>6</sup> 01-Folios 7 y 8 pdf y 06-Folio 3 pdf.

## 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: TUTELAR** el derecho fundamental de **PETICIÓN** del señor LUDWIG LUIS ANTONIO ALBORNOZ TOVAR, vulnerado por IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

**SEGUNDO: ORDENAR** a IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el término de **CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contado a partir de la notificación de la presente providencia, **resuelva** de fondo y de manera concreta, clara, congruente y completa, la petición elevada por el accionante el día 02 de mayo de 2021 (01-fl. 7 pdf y 06-fl. 3 pdf), y le **notifique** la decisión en legal forma.

**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:

**f719325be13bdc750713c4c2f33e124bfc7ff830c451d383c4c1f566b98**  
**ff6a2**

Documento generado en 02/06/2021 11:22:10 AM

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