

REPÚBLICA DE COLOMBIA



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

Bogotá, D.C., veintiséis (26) de octubre de dos mil veintidós (2022).

S E N T E N C I A

Acción de tutela promovida por el señor LUIS EDUARDO MARTINEZ GUTIERREZ contra DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.

ANTECEDENTES

El señor Luis Eduardo Martínez Gutiérrez, identificado con C.C. N° 19.217.797, promovió en nombre propio, acción de tutela en contra de Despegar Colombia S.A.S., para la protección del derecho fundamental de petición, por los siguientes hechos relevantes¹:

Señaló, que el 14 de agosto de 2022, a través de la agencia de viajes en línea de Despegar, adquirió dos tiquetes ida y regreso a la ciudad de Leticia Amazonas, reservado bajo el consecutivo No. 940418209100 junto con alojamiento por valor de \$1.574.625,24; precio que fue pagado con una tarjeta de crédito.

Informó que la reserva fue realizada para el hotel “*El Refugio de La Floresta*” a su nombre y el de Juan Sebastian Martinez Roman, por lo que le expidieron los correspondientes tiquetes y viaje que fue confirmado el 17 de agosto de 2022; sin embargo, evidenció un error en el segundo apellido de su hijo, dado que no era Román sino Pedraza, por lo que ese mismo día envió un derecho de petición a la accionada poniendo en conocimiento lo sucedido; petición que fue reiterada el 4 de octubre hogaño, no obstante, no obtuvo respuesta.

Recibida la acción de tutela, se avocó conocimiento en contra de DESPEGAR COLOMBIA S.A.S. y se ordenó correrle traslado para que ejerciera su derecho de defensa (Doc. 04 E.E.).

DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., a través de su representante legal, doctora Luisa Fernanda Rodríguez Reyes, manifestó que en el sistema registró la solicitud de compra 940418209100, la cual fue realizada el 14 de agosto de 2022 a través del sitio web por concepto de un paquete turístico para dos personas que incluía vuelo Bogotá- Leticia- Bogotá y servicio de alojamiento por valor de \$1.574.625,24 y que, una vez realizado el pago, emitió los tiquetes aéreos de la aerolínea *viva air* los cuales fueron enviados al correo electrónico registrado y en donde se reiteraron las políticas de cambio y cancelación de la tarifa aérea adquirida.

1 Folio 1 pdf.

Relató que, en cuanto a la solicitud de cambio de apellido, la herramienta idónea para establecer solicitudes, quejas, reclamaciones y cambios sobre los tiquetes aéreos y reservas, es la opción Mis Viajes disponible en la página web de Despegar Colombia, en razón a que la compra fue efectuada por un medio electrónico, esto en atención a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y que, los correos electrónicos noreply@despegar.com y asviajes+5zqlm7s9rm@despegar.com no son los canales idóneos para recibir las solicitudes de los usuarios, dado que son direcciones destinadas para comunicar información relevante de las reservas pero no para tramitar solicitudes, por lo que desconocían la petición elevada por el actor.

Informó que la tutela es improcedente por hecho superado, dado que el 18 de octubre de 2022 dio respuesta al derecho de petición elevado por el actor el 17 de agosto y reiterado el 4 de octubre de 2022 (06-fls. 3 a 13 pdf).

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO

El Despacho establecerá, i) la procedencia de la acción de tutela y ii) si la accionada vulneró el derecho fundamental de petición invocado por el señor Luis Eduardo Martínez Gutiérrez, al no darle respuesta a la petición radicada el 17 de agosto de 2022, reiterada el 4 de octubre de la misma anualidad.

PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El art. 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, establecen que toda persona por sí misma o por quien actué a su nombre, podrá ejercer la acción de tutela, la cual está dotada de un carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales cuando resulten violados o presenten amenaza de vulneración, por la acción u omisión de las autoridades públicas o excepcionalmente de los particulares; por lo que procede de manera *definitiva* en aquellos casos en los que el accionante carece de medios judiciales para protegerlos, o cuando el mecanismo no resulta idóneo o eficaz para proteger las garantías constitucionales de manera oportuna e integral y como mecanismo *transitorio*, para evitar la consumación de un perjuicio irremediable a un derecho fundamental.²

DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS

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

² Sentencia T-143 de 2019.

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

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.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.

CASO EN CONCRETO

El Despacho para resolver el primer punto del problema jurídico, debe tener en cuenta, que, como en este asunto, se busca la protección del derecho fundamental de petición del señor Luis Eduardo Martínez Gutierrez por la omisión de la accionada en suministrar una respuesta a la solicitud elevada el 17 de agosto de 2022, reiterada el 4 de octubre de la misma anualidad; la H. Corte Constitucional ha considerado, que este es el mecanismo de defensa judicial idóneo y eficaz para la protección del mismo, pues en el ordenamiento colombiano no existe otra alternativa para proceder a su amparo, máxime que a través de este, se accede a muchos otros derechos constitucionales (Sentencia T-230 de 2020).

Por lo tanto, la acción de tutela se torna procedente, y en razón a ello, el Despacho se detendrá en el segundo punto del problema jurídico.

Así entonces, se tiene que el señor Luis Eduardo Martínez Gutiérrez, el día 17 de agosto de 2022 elevó derecho de petición a Despegar Colombia S.A.S., solicitado corrección del segundo apellido de su hijo, pues quedó Román cuando debió ser Pedraza, (01- fl. 11 pdf), petición que fue reiterada el 4 de octubre de 2022 en las direcciones electrónicas noreply@despegar.com, as-viajes+pe9rm7nxse@despegar.com y encuestas@despegar.com (01- fl. 10 pdf).

En este punto, conviene precisar que si bien, Despegar Colombia S.A.S. al rendir informe en la presente acción señaló que los correos electrónicos a los

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

cuales el accionante envió la petición, no son los canales idóneos para recibir y tramitar las solicitudes de los usuarios, dado que son direcciones destinadas para comunicar información relevante de las reservas (06-fls. 3 a 13 pdf); no puede el Despacho desconocer, que a través de misiva del 14 de octubre de 2022 dio respuesta a la petición (06- fls. 23 a 27 pdf), por lo que debe verificar si la misma fue de fondo, clara y congruente con lo solicitado, además, si fue debidamente notificada al actor.

Se tiene entonces que, Despegar Colombia S.A.S. a través de misiva del 14 de octubre de 2022 y frente a la solicitud de cambio de apellido, informó al accionante que la herramienta idónea para establecer solicitudes, quejas, reclamaciones y cambios sobre los tiquetes aéreos y reservas, es la opción *Mis Viajes* disponible en la página web de Despegar Colombia, en razón a que la compra fue efectuada por un medio electrónico, esto en atención a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, además, que podía hacer uso de la línea telefónica de atención al cliente en Bogotá 571- 6346066 o a nivel nacional 01-800-012-6066, y que de conformidad con el Artículo 3.10.1.10 de la Resolución 2466 del 2015 emitida por la Aeronáutica Civil, se traslada al pasajero la obligación de informar sobre errores en la información correspondiente a sus datos personales, para que su corrección pueda llevarse a cabo de manera oportuna, información que se encuentra consignada en los términos y condiciones informados en la pagina web que el usuario confirmó haber leído al momento de efectuar la compra, por lo que iniciaría el trámite correspondiente y en el momento que cuente con una respuesta sería comunicada, no obstante, instó al actor para que estableciera contacto directo con la aerolínea para validar las alternativas que ofrece frente al cambio de apellido (06- fls. 23 a 27 pdf).

Ahora, Despegar Colombia S.A.S., con el fin de acreditar que el accionante tiene conocimiento de la anterior respuesta, allegó constancia de envío del mensaje de datos remitido el 18 de octubre de 2022, a la dirección electrónica luisedu.martinezg@gmail.com (06-fl. 28 pdf), la cual coincide con la señalada en el escrito de tutela (01-fl. 4 pdf); no obstante, esta documental no permite acreditar que realmente la notificación se haya surtido en aquella data, pues no allegó constancia de recibo o entrega de la respuesta.

Por lo tanto, se concluye, que, la accionada no ha dado una respuesta de fondo a lo solicitado por el tutelante, pues no se pronunció de manera clara y precisa frente a la petición de cambio de apellido de su hijo, pues pese a que le informó sobre los canales de atención y que lo instaba a establecer contacto directo con la aerolínea para validar alternativas, *únicamente informó que iniciaría el trámite con la aerolínea y en el momento de contar con una respuesta seria comunicada*, lo cual no satisface el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, dado que el pronunciamiento debe guardar relación con lo pedido.

De manera que, este Despacho considera necesario adoptar medidas que amparen el derecho fundamental de petición del señor Luis Eduardo Martínez Gutiérrez, pues es evidente que Despegar Colombia S.A.S., vulneró tal garantía constitucional al incumplir sus obligaciones legales de: i) notificar la respuesta emitida el 14 de octubre de 2022, ya que atendiendo la jurisprudencia constitucional, uno de los elementos de protección a esta garantía fundamental, es la obligatoriedad que recae en la autoridad, de poner en conocimiento el pronunciamiento que realizó frente a la solicitud presentada y

ii) dar una respuesta de fondo, clara, congruente y completa a la solicitud elevada por el tutelante el 17 de agosto de 2022 reiterada el 4 de octubre de la misma anualidad, pues precisamente una de las características del contenido de la respuesta, es que el peticionario tenga conocimiento de la situación real de lo reclamado.

Por lo anterior, este Juzgado tutelará el derecho fundamental de petición del señor Luis Eduardo Martínez Gutiérrez y, en consecuencia, ordenará a Despegar Colombia S.A.S., para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas, contado a partir de la notificación de la presente providencia, i) notifique al accionante la comunicación del 14 de octubre de 2022 (06- ff. 23 a 27 pdf) y ii) resuelva de fondo y de manera clara, congruente y completa, la petición elevada por el tutelante el día 17 de agosto de 2022 reiterada el 4 de octubre de la misma anualidad, (01- fls. 10 y 11 pdf) y le notifique la decisión en legal forma.

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 que la petición sea resuelta, más no al sentido de la respuesta, pues ello implicaría una extralimitación.

Finalmente, y en cuanto a la solicitud de ordenar el cambio de apellido en los tiquetes y orden de servicio del hotel del hijo del accionante, el Despacho de plano rechazará esta solicitud, en razón a que precisamente este es el objeto de la petición, de la cual se ordenó a la accionada emitir y notificar respuesta, por lo que emitir una decisión en tal sentido, implicaría una intromisión del juez constitucional en la decisión de la entidad accionada.

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 LUIS EDUARDO MARTINEZ GUTIERREZ, vulnerado por DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., conforme a lo expuesto en la parte considerativa de este fallo.

SEGUNDO: ORDENAR a DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., a través de su funcionario o dependencia competente, que en el término de **cuarenta y ocho (48) horas**, contado a partir de la notificación de la presente providencia **i) notifique** al accionante la comunicación del 14 de octubre de 2022 (06- ff. 23 a 27 pdf) y **ii) resuelva** de fondo y de manera clara, congruente y completa, la petición elevada por el tutelante el día 17 de agosto de 2022, reiterada el 4 de octubre de la misma anualidad, (01- fls. 10 a 11 pdf) y le **notifique** la decisión en legal forma.

TERCERO: NEGAR las demás pretensiones, conforme lo expuesto en la parte motiva.

CUARTO: 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.

SEXTO: 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
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 012
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: **237377bf8d348c864b2008eef9db948733706ddaf0c51a4353ce6ec6ec8a9947**

Documento generado en 26/10/2022 10:38:13 AM

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