



Bogotá D.C., cuatro (4) de mayo de dos mil veinte (2020)

TUTELA No: 1100-40-03-052-2020-00198-00

Accionante: Rosy Cristina Rincón Triviño

Accionado: Copa Airlines.

ANTECEDENTES

Rosy Cristina Rincón Triviño presentó acción de tutela contra Copa Airlines para amparar su derecho fundamental de petición, que considera vulnerado porque no le ha resuelto la solicitud del 26 de diciembre de 2019, por medio del cual pidió la ubicación y entrega de la maleta small negra marca Samsonite, registrada con la guía No. CM330720, la cual hacía parte de su equipaje en el regreso de la ciudad de Miami - Bogotá, previa escala en Panamá CM227 (Miami) CM627 (Panamá escala), acaecido el martes 16 de diciembre de 2019.

Agregó, que el día 17 de diciembre de 2019 viajó de la ciudad de Miami a Bogotá a través de la Aerolínea Copa Airlines y debido a que el equipaje con código No. CM 330720 no apareció en la banda de equipaje, presentó queja en la ventanilla del Aeropuerto correspondiente a esa Aerolínea, quienes le asignaron el caso BOGCM40060.

Señaló, que posteriormente le informaron que dado que la maleta no aparecía, debía diligenciar un formulario de reclamación de segunda búsqueda e indemnización, empero, como no recibió dicho documento, solicitó la resolución del caso a través de derecho de petición, mediante correo electrónico customerservice@copair.com, asignándose como radicado el No. 11159083.

El 28 de diciembre de la pasada anualidad una agente de servicio al cliente de la mentada Aerolínea vía electrónica le remitió el formulario de indemnización, el cual fue presentado junto con la respectiva documentación el 3 de enero de los cursantes, a través del correo centralequipajes@copair.com.

Agregó que la accionada no ha contestado su petición a pesar de que ya transcurrió el término para ello.

ACTUACIÓN PROCESAL

Admitida la acción, este Despacho ordenó la notificación de la accionada, para que ejerciera su derecho de defensa.

Copa Airlines permaneció silente.



CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades, y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. Respecto al derecho de petición debe decirse que “[t]oda 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.” (Art. 23, C.P). La respuesta que hace referencia el precepto constitucional debe ser oportuna, clara, precisa, de fondo y congruente con lo solicitado.

Así lo puntualizó la Corte Constitucional,

“...la respuesta esperada a la petición “debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y 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”(subrayado fuera del texto; sentencia T-197 de 2009, T-135 de 2005, T-219 de 2001, T-249 de 2001, T-377 de 2000, entre otras).

Por tanto, la petición además de ser respondida requiere, también, que sea conocida por el peticionario, pues de no ser así carecería de sentido.

3. En el caso bajo estudio, se observa que Rossy Cristina Rincón Triviño el 26 de diciembre de la pasada anualidad, solicitó a Copa Airlines la ubicación y entrega de la maleta small negra marca Samsonite, registrada con la guía No. CM330720, la cual hacía parte de su equipaje en el regreso de la ciudad de Miami - Bogotá, previa escala en Panamá CM227 (Miami) CM627 (Panamá escala), acaecido el anterior martes 16 de diciembre de 2019.

Aunado a lo expuesto, también se verificó que dada la pérdida del equipaje de la accionante en el viaje ya referido el pasado 16 de diciembre de 2019, se vio avocada en primer lugar, a presentar de manera presencial ese mismo día reclamación en la ventanilla de la accionada ubicada en el aeropuerto, en donde se le asignó el caso No. BOGCM40060 y, segundo, posteriormente, atendiendo las directrices y procedimientos establecidos por la Aerolínea Copa Airlines, remitió a través de correo electrónico los formularios de reclamación e indemnización con ocasión a la misma circunstancia, sin que a la fecha la accionada haya dado



contestación a sus múltiples solicitudes, ello a pesar de que ya ha transcurrido un tiempo considerable desde la ocurrencia de los hechos que dieron lugar a la petición elevada por la señora Rossy Cristina.

Sumado a lo anterior, en el trámite de esta acción constitucional también se verificó que la accionada Copa Airlines guardó silencio y, por tanto, se debe dar aplicación a lo previsto en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según el cual “[s]i el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”, y tenerse por ciertos los hechos alegados por la tutelante.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece un plazo de 15 días para dar respuesta a las peticiones que se le formulen a los particulares y que dicho término aconteció el 17 de enero de 2020, por lo que resulta incontestable la vulneración del derecho de petición de la tutelante.

Recuérdese que la respuesta de un derecho de petición debe obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, además, debe ser conocida por el peticionario. Situación, que no aconteció en el caso bajo estudio, por lo que se impone conceder el amparo deprecado.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cincuenta y Dos (52) Civil Municipal 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 de Rossy Cristina Rincón Triviño, de acuerdo con la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR al Representante Legal de Copa Airlines, o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, emita respuesta de fondo y completa a la petición formulada por Rossy Cristina Rincón Triviño el 26 de diciembre de 2019. Contestación en la que, además, deberá hacer pronunciamiento sobre los formularios de reclamación e indemnización presentados por la accionante los días 16 de diciembre de 2019 y 3 de enero de 2020, así mismo deberá comunicarle la respectiva respuesta en debida forma.

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: Si el presente proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

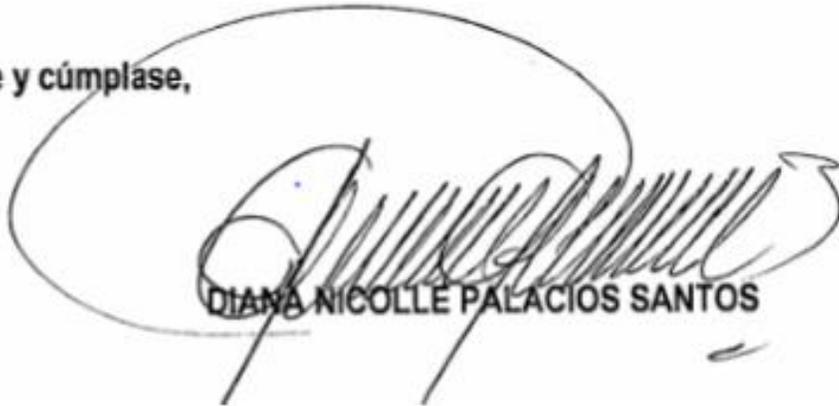


Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado Cincuenta y Dos (52) Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 19 Teléfono 2821900
Edificio Hernando Morales Molina

Notifíquese y cúmplase,

La juez,



DIANA NICOLLE PALACIOS SANTOS