



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Juzgado 5° Civil Municipal de Bogotá
Carrera 10 No. 14-33 piso 5 Teléfono/Fax: 2815639
cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., veinte (20) de febrero de dos mil veintitrés (2023).

REF.: ACCIÓN DE TUTELA No. 110014003005-2023-00103-00
ACCIONANTE: LIBARDO ERNESTO TELLEZ VILLARRAGA
ACCIONADA: AVIANCA.

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite adecuado.

I. ANTECEDENTES:

1. HECHOS

Indicó el accionante que el 29 de noviembre de 2022, elevó petición ante la entidad accionada con radicado 221129006996, en el que solicitó solución respecto de tiquetes aéreos que compró con anterioridad, y que a la fecha no ha recibido respuesta.

2. LA PETICIÓN

Solicitó se ampare su derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, *“Se me tutelen mi derecho fundamental a la igualdad, al derecho de petición y demás derechos relacionados y dispuestos en la carta fundamental que me han sido vulnerados por la accionada al no dar respuesta y solución efectiva al derecho de petición presentado el día 29 de noviembre de 2022.”*.

II. SINTESIS PROCESAL:

Por auto de 7 de febrero del año en curso, se admitió la acción y se ordenó notificar a la accionada, y se le otorgó un plazo de un (1) día para que brindara una respuesta al amparo.

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA

En término se pronunció frente a los hechos y pretensiones de la accionante, para lo cual indicó que la tutela debe ser desestimada por ser de carácter eminentemente económico, y que frente a la solicitud de la parte actora se ha expresado una respuesta clara, idónea y debidamente motivada. Conforme a lo anterior, solicitó negar el amparo constitucional invocado por hecho superado.

III CONSIDERACIONES

3.- LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia, es viable cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

3.1.- El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, es la garantía constitucional de toda persona “*a (i) formular peticiones respetuosas, (ii) ante las autoridades o particulares, - organizaciones privadas o personas naturales, en los términos definidos por el Legislador; (iv) por motivo de interés general o particular, y a (iv) obtener pronta resolución. El marco jurídico de esta garantía se concentra, principalmente, en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1437 de 2011, Título II, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015*” (Sentencia T 058 de 2018).

Derecho fundamental de petición, cuyo núcleo comprende: *i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución, iii) la respuesta de fondo y iv) la notificación al peticionario de la decisión.*

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando se debe emitir en el término definido por la ley y de fondo, **no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.** Al respecto la Corte señaló lo siguiente:

“Ahora bien, la obligación de resolver de fondo una solicitud no significa que la respuesta sea aquiescente con lo solicitado, sino el respeto por el ejercicio del derecho fundamental de petición, es decir, se debe emitir una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo, sin que ello signifique necesariamente acceder a lo pretendido. Debe recordarse que es diferente el derecho de petición al derecho

a lo pedido: “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado (...)”. Es decir, la entidad o particular al que se dirija la solicitud está en la obligación de resolver de fondo la solicitud, lo que no significa que deba acceder necesariamente a las pretensiones que se le realicen”. (Sentencia atrás citada)

3.2.- El derecho de petición ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley. (...)

Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

(....)

Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.

3.3. En ese orden, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades públicas, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

4- CASO CONCRETO

En el asunto materia de escrutinio, la accionante invocó la protección al derecho fundamental de petición, por cuanto, indica, la entidad

accionada no ha dado respuesta de fondo a su solicitud que elevó el 29 de noviembre de 2022.

Dentro del expediente de tutela se encuentra acreditado que la demandante formuló un derecho de petición a la accionada el 29 de noviembre de 2022, en el que le solicitó, *“se atienda mi petición en el sentido de que se HABILITEN los pasajes de martina Tellez arciniegas con número de reserva 28LPX3 o se GENEREN unos nuevos con las mismas condiciones y sin ningún costo adicional ya que este es un viaje familiar de vacaciones que se tiene planeado del mes de agosto el cual cuenta con reservaciones en hoteles y pagos de paquetes turísticos. Adicionalmente solicito el reembolso del dinero por la compra de los tiquetes a San Andrés con sus intereses respectivos los cuales no se pudieron utilizar porque también fueron cancelados por una negligencia cometida por sus agentes de call center como lo manifestaron la señorita Gabriela que nos atendió y su supervisora en la oficina de Avianca del centro comercial Unicentro en la ciudad de Bogotá.”*

Pues bien, la accionada en la contestación de la presente acción de tutela informó que *“frente a la solicitud de la parte actora se ha expresado una respuesta clara, idónea y debidamente motivada”*. En aquella, la entidad bancaria le indicó a la accionante que *“Le informamos que se realizó la investigación correspondiente y de acuerdo a lo conversado de manera telefónica, se logra evidenciar que hubo una falencia al momento por haber generado la suspensión de las reservas 28LPX3 - 28LPX3. 2 Se va proceder a generar la devolución del valor pagado por el servicio de menor recomendado y de asientos en las reservas iniciales, los cuales suman un total de 206.000 COP (pesos colombianos), este valor se acredita a la tarjeta de crédito con la cual se realizó el pago. Adicional, se va generar la devolución del dinero pagado por los boletos que tuvo que adquirir como nuevos para usted y su hija, los cuales suman un total de 2.800.920 COP. Para poder continuar con el proceso de abono del dinero, es necesario que por favor me comparta la siguiente información: -Nombre completo del titular de la cuenta -Tipo y número de identificación personal con la que abrió la cuenta bancaria -Nombre del banco -Número de cuenta bancaria (Banco BBVA la cuenta debe ser de 9 dígitos) -Tipo de cuenta bancaria -Dirección de correspondencia -País y ciudad -Número fijo y/o celular -Correo electrónico.*

Además, debe brindarnos un certificado bancario emitido por la entidad financiera de la cuenta a donde se va a realizar la acreditación.”

En revisión de dicha respuesta, observa el Despacho que la petición emitida por la accionada el 9 de febrero del año en curso, se respondió de manera clara y de fondo acorde con lo solicitado, además, la misma fue remitida al correo electrónico libardo807@gmail.com, como se desprende de la prueba documental allegada.

Así las cosas, es necesario colegir, que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción, puesto que las circunstancias que originaron la transgresión al derecho fundamental aludido **ya desapareció**.

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018, señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa.

2. Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.

3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado”.

En el asunto bajo examen, dichos requisitos se cumplen, pues el Despacho pudo constatar que durante el trámite de la acción de tutela cesó la conducta que dio origen al presente amparo constitucional, si se considera que la accionada durante el trámite constitucional respondió la petición elevada por el accionante.

En consecuencia, se negará el amparo deprecado.

DECISION:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo reclamado por **LIBARDO ERNESTO TELLEZ VILLARRAGA**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta sentencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISION. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,



JOSÉ NEL CARDONA MARTÍNEZ
JUEZ