



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](mailto:cmpl05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Bogotá D.C., primero de septiembre de dos mil veintitrés (2023)

**TUTELA No. 110014003005 2023 00830 00**

Se decide la acción de tutela interpuesta por **CONOR CAMPBELL** actuando en nombre propio, en contra de **AVIANCA S.A.**

#### **ANTECEDENTES:**

Se desprende de la tutela que el accionante interpuso la correspondiente acción para que se le amparen sus derechos ius fundamentales, los cuales vienen siendo coartados, según los hechos que resumidos son:

Manifiesta el accionante que, el 4 de julio de 2023, radicó petición vía correo electrónico ante la empresa AVIANCA S.A., y solicitó reembolso por la suma de \$18.347.980, por concepto de cinco tiquetes aéreos y la suma de \$5.504.394 por indemnizaciones, entre otras.

Señala que, a la fecha de presentación de esta acción constitucional, no había recibido respuesta de fondo sobre su solicitud, vulnerando así el derecho fundamental de petición de su poderdante.

#### **DERECHOS PRESUNTAMENTE VULNERADOS**

Aduce el actor la violación de su derecho fundamental de petición.

#### **ACTUACIÓN PROCESAL**

Una vez asumido el conocimiento de la presente acción, mediante auto de fecha 17 de agosto de 2023, se dispuso correr traslado a la accionada, así como vincular a la Superintendencia de Transportes, acto que efectivamente se materializó (Pdf. 06 y 07)

Dentro del término legal la entidad accionada y vinculada procedieron a dar contestación en los siguientes términos:

**SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE:** Indicó por medio de apoderado judicial que la competencia recae exclusivamente en la empresa contraventora al derecho fundamental, configurándose así la falta de legitimación en la causa por pasiva en la entidad que representa.

Finalmente solicitó la desvinculación de su entidad dentro del presente asunto.

**AVIANCA S.A:** Mediante correo del 22 de agosto de 2023 la entidad accionada da contestación a la acción constitucional, señalando que, mediante comunicación radicada el pasado 11 de julio del presente año, se brindó respuesta a la petición incoada por el aquí accionante al correo electrónico del reclamante, esto es, [conor.t.campbell@gmail.com](mailto:conor.t.campbell@gmail.com)

  
A STAR ALLIANCE MEMBER

Medellín, 11 de julio del 2023.

Señor.  
Conor Campbell.  
Email: [conor.t.campbell@gmail.com](mailto:conor.t.campbell@gmail.com)

Asunto: Derecho de Petición N° Ticket #2372034

Por medio de la presente, damos respuesta a su reclamación directa como requisito de procedibilidad de conformidad con lo establecido en el Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

En primera instancia y haciendo relación a los hechos que nos refiere en su comunicación donde nos solicita la devolución de **DIECIOCHO MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS OCHENTA PESOS (\$18347980,0)** m/cte por efectividad de la garantía y se entregue la suma de **CINCO MILLONES QUINIENTOS CUATRO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$5504394,0)** m/cte por indemnización como lo establece el numeral 3.10.2.13.2 del RAC 3.

Por medio de la presente nos permitimos dar respuesta dentro del término legal de la siguiente manera:

- Los vuelos fueron tomados para la ruta Bogotá – Londres con fecha de vuelo 15 de junio del 2022 y regreso Londres – Bogotá 20 de julio 2022.
- El 15 de julio, el vuelo AV121 Londres – Bogotá fue modificado debido a una restricción del aeropuerto de Londres, causa extraordinaria no imputable a la aerolínea.
- Cuando la cancelación es por causas extraordinarias, no se brinda compensación, solo se protege a los pasajeros en el vuelo más cercano de acuerdo a la disponibilidad o punto común.
- En este caso los pasajeros tomaron la ruta Bogotá – Londres con normalidad y para la ruta afectada Londres, Bogotá se realiza protección por punto común de manera voluntaria.

Por lo anteriormente mencionado procedemos a dar respuesta a sus peticiones:

1. No es posible acceder a sus peticiones debido a que, los tiquetes fueron utilizados en su totalidad.
2. Por causas extraordinarias no imputables a la aerolínea no se emite compensación.
3. Para aplicar a la Rac 3 la afectación debe surgir directamente en territorio colombiano, en este caso la afectación surge en Reino Unido-Londres.

Luego de haber dado respuesta a sus peticiones, procederemos a dar por finalizado su requerimiento. Agradecemos por contactarnos, en caso de tener un requerimiento adicional, en el siguiente link podrá observar el contacto de nuestro Contact Center según su lugar de

1

Juzto.co - Radicación de documento - (LD-300875)  
A través de correo electrónico

🔍 🔄 ⋮

🔍 Obtenga un resumen de su conversación Resumir

Isabela Del Carmen Baena Sanchez

Para: CONOR CAMPBELL <conor.t.campbell@gmail.com>

Mostrar menos

Estimado señor CONOR CAMPBELL

Le informamos que la siguiente solicitud fue atendida:

- Número de ticket: 2372034
- Proceso: Actitud y tiempos de respuesta
- Estado: Resuelto
- Descripción de la solución:

En esta oportunidad nos contactamos con el fin de informarle que, como documento adjunto a este correo, le compartimos la información generada a su reclamación directa.

Cordialmente,

Isabela BAENA.  
Analista Servicio al Cliente.  
MEDELLIN, Colombia.



Sr. Conor.

11 jul 11:41

## CONSIDERACIONES

### 1. De la competencia

Es competente este despacho judicial para proferir sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en el artículo 86 constitucional, en armonía con las normas contenidas en el Decreto 2591 de 1991.

### 2. Naturaleza de la acción constitucional

El Art. 86 de la Constitución Política, ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, para que toda persona pueda reclamar la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que los mismos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, siempre y cuando el afectado, no disponga de otro medio de defensa judicial, a menos que la referida acción se utilice como mecanismo transitorio en aras de evitar un perjuicio irremediable y bajo las condiciones específicamente previstas en el Decreto 2591 de 1991 y de los precedentes jurisprudenciales vigentes, aplicables al caso concreto.

La acción constitucional de tutela no tiene una finalidad distinta a la de buscar la protección de derechos de rango superior cuando éstos se puedan ver lesionados por situaciones de hecho, por actos u omisiones que impliquen su desconocimiento o trasgresión. Por consiguiente, este mecanismo no puede utilizarse para pretender el restablecimiento de derechos que no tienen esta connotación y menos cuando se dispone de otros medios para su reconocimiento puesto que la tutela no constituye un procedimiento alternativo, adicional o complementario para alcanzar fines u objetivos diferentes para los cuales fue instituida.

### 3. Problema jurídico

Corresponde determinar i) si procede la acción de tutela ii) específicamente si es viable para ordenar a la accionada a brindar respuesta de fondo a su derecho de petición radicado el 4 de julio de 2023; iii) para inferir que no existe vulneración al derecho fundamental de petición alegado por el reclamante.

### 4. Caso concreto

En el caso presente la acción se dirige en contra de la entidad **AVIANCA S.A.**, a quien se le endilga la presunta violación del derecho fundamental de petición y los que pueden ser sujetos pasivos de la misma

Sea lo primero en establecerse es si efectivamente hay o no cabida al presunto hecho superado; para ello atendiendo a lo manifestado por la H. Corte Constitucional en sentencia T-515 de 2007, M. P. Jaime Araujo Rentería señala que: *“la Corte Constitucional ha determinado, que la acción de tutela se torna improcedente en aquellos eventos en que una vez interpuesta, las circunstancias de hecho que generaban la supuesta amenaza o violación de derechos fundamentales del accionante cesan, desaparecen o se superan, con lo cual no existe un objeto jurídico sobre el cual proveer y por tanto, la orden que profiera el juez, cuyo objetivo constitucional era la*

*protección efectiva y cierta del derecho presuntamente vulnerado o amenazado, carecerá de sentido, eficacia, inmediatez y justificación”.*

Descendiendo al estudio del caso *sub judice* se tiene que el artículo 86 de nuestra Carta Política enseña que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción de cualquier autoridad.

Es un instrumento jurídico, que la Carta Política ha confiado a los jueces, con el propósito de brindar a los ciudadanos la posibilidad de acudir a la jurisdicción sin mayores requerimientos de índole formal y a falta de otro medio judicial de defensa, a efecto de que se protejan los derechos fundamentales del quebranto o amenaza, logrando el cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, cual es garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Tiene dos características esenciales, como bien lo ha señalado la Corte Constitucional: a- La de ser una acción subsidiaria, por cuanto solo es posible hacer uso de ella cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable (art. 86 inc.3) b- La de ser una acción inmediata, toda vez que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del Derecho sujeto a violación o amenaza.

Su procedencia se condiciona, entre otros aspectos, a la inexistencia de otros mecanismos de defensa a través de los cuales sea posible la protección de tales derechos cuando estén siendo vulnerados o puestos en peligro, o que existiendo otro medio de defensa, se invoque como mecanismo transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable, como para tal efecto lo señala el artículo 8 del Decreto 2591 de 1991 con la condición de que el afectado inicie la correspondiente acción en un máximo de cuatro meses a partir del fallo de tutela.

La acción de tutela no fue concebida para otorgarle un alcance inadecuado, pues no es un instrumento duplicador o paralelo a las actuaciones judiciales o administrativas, ni un mecanismo creado para pretermitir o reemplazar las distintas instancias competentes. El propósito claro y definido no es otro que el de brindarle protección inmediata y subsidiaria a la persona, pues de lo contrario se introduciría inestabilidad e inseguridad en el régimen jurídico

Enseña el artículo 23 de la Carta Política que toda persona *“tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*. La Corte Constitucional, en múltiples ocasiones, ha explicado que procede la protección de esa garantía mediante la acción tutelar y determina que el presupuesto indispensable para su prosperidad descansa en la existencia de actos u omisiones de la autoridad o particular en forma excepcional, que impidan el ejercicio del derecho o cuando no se resuelve oportunamente sobre lo solicitado, pero no se entiende vulnerado éste, si se responde al peticionario con la negación de lo requerido.

Al respecto, la corporación antes citada ha señalado que el núcleo esencial de este derecho fundamental autónomo radica en que debe ser resuelto con prontitud, esto es, dentro de un plazo razonable. Pero no es cualquier decisión, esta se debe ser de fondo y además debe caracterizarse por su claridad, precisión y congruencia con lo solicitado (*Sentencia T-1130/08*). Lo anterior no implica que la respuesta tenga que ser favorable.

En desarrollo de esta temática, la Corte Constitucional en sentencia T-1058/04 del 28 de octubre de 2004, M.P ALVARO TAFUR GALVIS expresó “(...) c) *La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 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 (...)*” (resaltado por el Despacho).

Conforme lo establece el art.14 de Ley 1755 de 2015, estipuló que las peticiones, salvo norma legal especial, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. De no ser posible solucionarla en dicho plazo, se deberá informar al interesado, con indicación de los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta

El accionante instauró acción de tutela al considerar que le está siendo vulnerado su derecho fundamental de petición, aduciendo que no le ha sido suministrada una respuesta de fondo al pedimento radicado el pasado el 4 de julio de 2023. En este sentido, comporta puntualizar que, el actor se encuentra legitimado para promover la presente acción, pues es titular de dicha prerrogativa, según lo ha anotado la doctrina constitucional. (*Sentencia T-385 de 2013*)

Dilucidado lo anterior, y descendiendo al asunto bajo análisis, en el curso de la presente demanda constitucional, halló esta sede judicial que, si bien es cierto, la encartada emitió respuesta al derecho de petición de fecha 4 de julio de 2023, no lo es menos, que aquella no se observa dentro de la documental aportada por la entidad accionada, que se halla remitido dicho pronunciamiento al correo informado por el reclamante en el acápite de notificaciones del escrito de petición, esto es, al correo [entidades+LD-300875@juzto.co](mailto:entidades+LD-300875@juzto.co), tal y como se observa en el pantallazo.

2. Las adjuntadas en la presente reclamación.

**V.NOTIFICACIONES**

S debe notificar al siguiente correo electrónico:

- entidades+LD-300875@juzto.co

Cordialmente,

*Conor T Campbell*

**CONOR CAMPBELL**  
Cédula de extranjería No. 372557

Dicho lo anterior, se torna confuso para este despacho determinar si el correo [conor.t.cambell@gmail.com](mailto:conor.t.cambell@gmail.com), efectivamente le pertenece al aquí accionante, más aun si no obra prueba documental que demuestre el acuse de recibido de dicho correo.

Así las cosas, no se tendrá por satisfecho el núcleo fundamental del derecho de petición, siendo del caso conceder el amparo deprecado; ello, sin perjuicio de que la respuesta no sea favorable a los intereses del accionante, ya que el derecho de petición, no incluye como objetivo obtener una resolución determinada, pero sí la exigencia de un pronunciamiento oportuno, concreto y de fondo.

### **DECISIÓN**

En virtud de las anteriores consideraciones, el **JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

### **RESUELVE:**

**PRIMERO. CONCEDER** el amparo reclamado por **CONOR CAMPBELL** en contra de **AVIANCA S.A.**

**SEGUNDO. ORDENAR** a **AVIANCA S.A.**, a través de su Representante Legal y/o quien haga sus veces que, en el término de 48 horas, contadas a partir de la notificación de esta providencia, resuelva de fondo el derecho de petición presentado por **CONOR CAMPBELL** remitiendo su respuesta a los correos indicados por el accionante.

**TERCERO: DISPONER**, por secretaría, la notificación de esta sentencia por el medio más expedito y eficaz, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

**CUARTO:** Comuníquese esta decisión a los interesados y, de no ser impugnada, remítase el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**CUMPLASE,**



**JOSE NEL CARDONA MARTINEZ**  
**JUEZ**