JUZGADO VEINTICINCO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D.C., trece de marzo de dos mil veintitrés.

Acción de tutela No. 11001 41 89 010 2023 00033 01

Resuelve el Juzgado la impugnación a que fue sometido el fallo de tutela proferido el 3 de febrero del año en curso, por el Juzgado 10º de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, dentro de la acción de tutela promovida por STIVEN DIAZ RINCÓN contra AVIANCA S.A.

1. ANTECEDENTES

1.1. Pretende el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición y, en consecuencia, pidió en síntesis que se ordene a la accionada dar respuesta a la solicitud presentada el 13 de diciembre de 2022 bajo los radicados BOGWE-840796 y BOGWE-840795.

1.2. Como fundamento de sus pretensiones, manifestó que, el pasado 13 de diciembre de 2022 elevó solicitud de reembolso de tiquetes aéreos a través de la página web de la entidad accionada, quien le asignó los radicados BOGWE-840796 y BOGWE-840795.

Empero, a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha sido posible obtener respuesta alguna, ni la devolución de los dineros pagados conforme a la solicitud presentada, lo cual constituye la vulneración de su derecho fundamental de petición.

2. EL FALLO IMPUGNADO

El juzgado de primera instancia, frente al tema objeto de controversia, inició por recordar los requisitos que exige el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 respecto al contenido que deben tener las peticiones, y contrastándolos con las pruebas que adujo el actor, concluyó que las mismas no reúnen los parámetros que refiere la aludida normatividad, pues no emerge de ellas una petición clara que deba ser atendida por la convocada, ni tampoco las razones que la fundamentan, por lo que el escrito que soporta la acción de amparo no puede ser considerado como un derecho de petición.

En ese sentido, no se encuentra probada la vulneración del derecho fundamental de petición.

Con todo, precisó que, según la contestación allegada por

AVIANCA S.A., las solicitudes presentadas por el gestor de la acción fueron atendidas, por lo cual se exhortó al mismo para ingresar al portal de reembolsos y verificar que, tales reembolso se encuentran autorizados.

En virtud de lo considerado el *A quo*, negó por improcedente el amparo deprecado.

3. LA IMPUGNACIÓN

Dentro del término legal, el accionante impugnó la sentencia de primera instancia, manifestando, en síntesis, que, en el caso particular, la Corte Constitucional en diversos pronunciamientos ha dado plena validez a los derechos de petición que son incoados a través de medios tecnológicos habilitados por las entidades convocadas y que funcionan como puente de comunicación entre las personas y las entidades. Por lo cual, quien recibe la solicitud a través de dicho canal tendrá la obligación de atenderlas.

En tal virtud, el ciudadano tiene la posibilidad de escoger entre los canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad para la presentación de solicitudes, las cuales pueden ser de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación.

Y en el caso particular, la empresa AVIANCA S.A., habilitó en su página web la opción de radicar las solicitudes de retracto, por tal razón acudió a dicho canal, sin que ello pueda servir de excusa para que la misma se sustraiga del deber de brindar una respuesta sobre el particular.

Expuso que, su petición la recibió la entidad accionada, tal y como se desprende del mensaje de confirmación que remitió a su dirección electrónica, en el que se evidencia la asignación de los radicados BOGWE-840796 y BOGWE-840795.

No obstante, a la fecha no ha recibido respuesta alguna y si bien manifiesta en la tutela haber atendido la misma, no tiene conocimiento de ello, lo cual configura la vulneración de su derecho fundamental de petición. En consecuencia, pidió que la decisión opugnada sea revocada y en su lugar, se acojan sus pretensiones.

4. CONSIDERACIONES

4.1. La Constitución Política en su artículo 86 estableció la acción de tutela, a fin de que toda persona pueda reclamar en todo tiempo y lugar, mediante un procedimiento breve y sumario la protección inmediata de sus derechos

constitucionales fundamentales cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

4.2. En cuanto al derecho de petición el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el canon 1º de la Ley 1755 de 2015 *-por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-*, y el cual se acompaña con lo previsto en la norma 23 Superior, lo ha definido como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, con miras a obtener una pronta resolución, advirtiéndose, además, por vía jurisprudencial que a diferencia de los términos o procedimientos judiciales, esta protección fundamental es una vía expedita de acceso directo a las autoridades, y aunque su objetivo no incluye la exigencia de una resolución en un sentido determinado, sí intima para que exista un pronunciamiento oportuno y concreto frente a la reclamación que se invoca.

Por otro lado, conforme lo establece el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener la siguiente información:

“1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso (...).”

4.3 En el presente asunto, la inconformidad del accionante radica en que, el juzgado de primera instancia no tuvo en cuenta las peticiones que presentó ante la sociedad AVIANCA S.A., a través del formato contenido en la página web que dicha entidad habilitó para recibir ese tipo de solicitudes, y del cual, no se ha obtenido respuesta alguna, lo cual conlleva la vulneración de su derecho fundamental de petición, y de suyo la protección constitucional aquí deprecada.

No obstante, este juzgado luego de revisar detenidamente las pruebas que sustentan la presente acción, advierte que la decisión opugnada será confirmada por siguientes razones:

Liminarmente, debe decirse que, si bien la acción de tutela tiene como una de sus características la informalidad, ello no exime al accionante de su deber de acreditar, si quiera sumariamente, la violación concreta del derecho fundamental invocado, frente a lo cual la jurisprudencia indica además que la falta de prueba sobre este aspecto imposibilita al juez para conceder el amparo constitucional.

Lo anterior, se edifica bajo el principio **“onus probandi incumbit actori”** que rige en esta materia, y según el cual, la carga de la prueba incumbe al actor. Así, quien pretenda el amparo de un derecho fundamental debe demostrar los hechos en que se funda su pretensión, a fin de que la determinación del juez obedezca a la certeza y convicción de que se ha violado o amenazado el derecho.

Ante ese panorama, el accionante, si bien alegó la vulneración de su derecho fundamental de petición, lo cierto es que, de las pruebas allegadas tan solo se tiene un correo de confirmación de radicación de las solicitudes de reembolso, frente al cual, como acertadamente lo señaló la juez A quo, no se tiene certeza de su contenido, alcance y pretendido por el actor.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T- 329 de 2011, resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

De otra parte, sostuvo que:

“En este orden, no basta por tanto que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma recibida por la autoridad o particular demandado o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.” (Sentencia T-329/11).

A lo anterior hay que agregar lo manifestado por la empresa accionada, en cuanto a que la solicitud a la que alude el interesado no fue presentada por éste sino por persona distinta, esto es, la titular de los tiquetes aéreos, señora Laura Rodríguez, de quien no se avista poder alguno que permita al actor acudir en su nombre y representación, ni tampoco hizo alusión en tutela de que lo hiciera como su agente oficioso.

De tal suerte que, no resulta procedente para el juez de tutela tomar una decisión de manera concreta ante hechos que generan incertidumbre por no contar con elementos de juicio suficientes que le permitan corroborar las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que se edificó la vulneración de los derechos fundamentales. En todo caso, la entidad accionada, avisó de que los reembolsos se encuentran autorizados para que la titular de los mismos proceda de conformidad, lo cual, impide adoptar una determinación dirigida a conminarla para que lo haga, dado que el objeto de la misma se advertiría superado.

5. CONCLUSIÓN

Bajo los anteriores argumentos, se confirmará la decisión opugnada, dado que el actor no acreditó debidamente el contenido de la petición cuyo amparo se pretende, pues las pruebas allegadas tan solo advierten la radicación de una solicitud, desconociendo los hechos y pretensiones que la motivan, tampoco se advierte clara su legitimación en el asunto, y en todo caso la aerolínea accionada, informó frente al tema del reembolso que el mismo fue autorizado.

6. DECISIÓN DE SEGUNDO GRADO

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Veinticinco Civil del Circuito de este Distrito Capital de Bogotá, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE

6.1. CONFIRMAR la sentencia proferida el 3 de febrero del año en curso, por el Juzgado 10º de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

6.2. NOTIFICAR esta decisión a las partes y demás interesados por el medio más expedito.

6.3. REMITIR las diligencias a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

CÚMPLASE

El Juez,

LUIS AUGUSTO DUEÑAS BARRETO

L.S.S

Firmado Por:

Luis Augusto Dueñas Barreto

Juez

Juzgado De Circuito

Civil 025

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: **9807912b2de2cbdc1c803ef8e47c2a67169079bd593648e3c693ec329a801389**

Documento generado en 13/03/2023 08:22:14 AM

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