

REPUBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO CUARENTA Y NUEVE PENAL DEL CIRCUITO
LEY 600 DE BOGOTÁ
Carrera 28 A Nro. 18 A 67 Piso 5 Bloque E.
Complejo Judicial de Paloquemao
Telefax: 601-3753827
Correo institucional: pcto49bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, D.C., ocho (08) de noviembre de dos mil veintidós (2022).

ASUNTO

Resolver la acción de tutela interpuesta por el señor **VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA**, contra la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.**

HECHOS

1°.- Refirió el señor **VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA**, que el 18 de mayo de 2022, realizó compra en línea de un tiquete aéreo en LATAM, efectuando el pago por “PSE Safetypay” Colombia, generándose código de pago en el sistema, sin embargo, no recibió la reserva área, por tanto en la misma fecha realizó reclamación ante la aerolínea, pero ante la falta de solución, presentó queja ante la **Superintendencia de Transporte**, entidad que según su criterio tampoco le dio solución, procediendo entonces el **22 de agosto de 2022** a efectuar reclamación ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**, entidad que no le ha dado respuesta.

2°- La presente actuación fue recibida por el aplicativo web de la oficina de reparto, el 28 de octubre de 2022.

DERECHOS Y PRETENSIONES INCOADAS

El actor, deprecó la protección de los derechos al debido proceso, dignidad, buena fe, administración de justicia e igualdad.

Solicitó se ORDENE “a la AEROLINEA LATAM realizar los trámites necesarios para verificar el pago o transferencia realizada...y por consiguiente la devolución.”

El 2 de noviembre de 2022, allegó escrito, indicando lo siguiente:

“El (01) de noviembre recibí un correo electrónico del email grp_prioritarios_laeco@sac.latam.com donde entre otras cosas la aerolínea responde al requerimiento de su despacho por este trámite de tutela de la siguiente manera:

“Natalia Pérez (LATAM) 1 nov 2022 11:16 GMT-5

Respetado Señor VICENTE ALEJANDRO FLOREZ, reciba un cordial saludo.

“En atención a su solicitud relacionada con la compra efectuada el pasado 18 de mayo 2022, por lo cual realice las validaciones correspondientes evidenciando que el monto por valor de \$291.310 COP quedó abonado a su LATAM Wallet no generando el paso para la confirmación de reserva.”

“Es necesario aclarar que desde el mes de mayo de 2022 realice la misma gestión que aquí me están diciendo que repita; como es, el solicitar el reintegro del dinero, el número de cuenta y de más datos para la devolución del dinero.

“Con esto quiero decir que la aerolínea no demuestra interés en devolver el dinero, pues con esta respuesta solo buscan que la tutela no continúe; dejándome en la misma situación que al inicio; pero esta vez sin la posibilidad de poder presentar la tutela por el mismo asunto.

“Solicito que la aerolínea establezca una fecha específica, un trámite preciso e idóneo y sin dilaciones para la devolución”

CONTESTACION DE LA DEMANDA

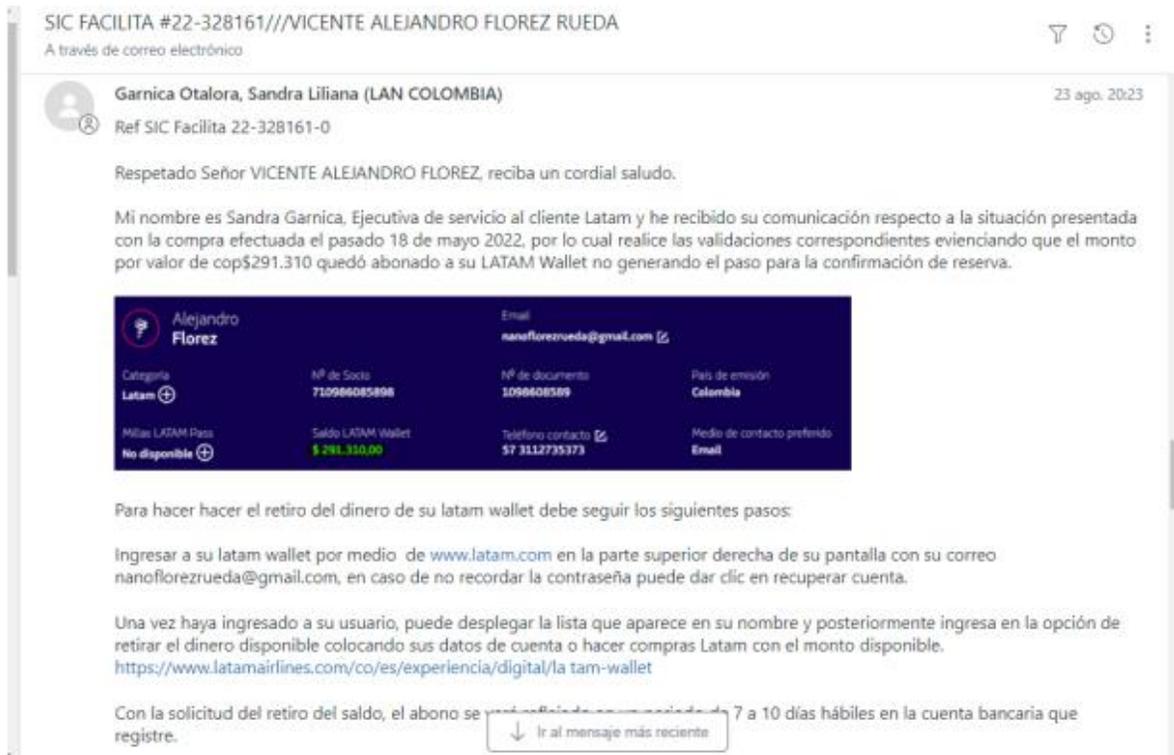
1.- **AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A. Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.**, sostuvo que conforme a los hechos narrados por el señor Vicente Alejandro Flórez Rueda en escrito de tutela, evidenciamos que el día 18 de mayo de 2022 el Accionante realizó el proceso de compra en la página web de LATAM para realizar el trayecto (Yopal-Bogotá), sin embargo, por un error involuntario del sistema no se generó la reserva. En razón a la situación presentada, el accionante presentó reclamación ante LATAM Airlines Colombia, por lo cual le fue solicitada información adicional, la cual era necesaria para gestionar su solicitud de devolución de dinero.

El día 22 de agosto de 2022, el accionante mediante la plataforma SIC Facilita, de la Superintendencia de Industria y Comercio, reiteró la solicitud de devolución de dinero por valor de doscientos noventa y unos mil trescientos diez pesos (COP\$291.310) ante lo cual LATAM Airlines Colombia, contestó accediendo a su pretensión y gestionando la devolución de dinero, en consecuencia, se realizó un abonó por valor de (COP\$291.310) al LATAM WALLET de titularidad del Accionante, el cual es un medio de pago virtual que le permite usar el dinero en la compra de servicios con la aerolínea o transferirlo a la cuenta bancaria que registre para tal fin.



 Alejandro Florez	Email nanoflorezrueda@gmail.com	Pais origen de la cuenta CO		
Categoría Latam	Nº de Socio 710986085898	Nº de documento 1098608589	Pais de emisión Colombia	Tipo DNI
Millas LATAM Pass No disponible	Saldo LATAM Wallet \$ 291.310,00	Teléfono contacto 57 3112735373	Medio de contacto preferido Email	

Este hecho fue informado al Accionante mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2022, en el cual se indicó el valor devuelto y el procedimiento para canjear el dinero, a nanoflorezrueda@gmail.com:



Como se evidencia, LATAM Airlines Colombia, atendió en debida forma la reclamación hecha por el Accionante mediante SIC Facilita, y desde el mes de agosto, realizó la devolución total del valor solicitado, el cual a la fecha no ha sido utilizado por el señor Vicente Alejandro Flórez.

Resaltó que con ocasión a la Acción de tutela, LATAM Airlines Colombia, informó nuevamente al Accionante tanto al correo que registra en la base de datos nanoflorezrueda@gmail.com como al que indicó para efecto de notificaciones procesosdefensoria@gmail.com la gestión realizada desde agosto de 2022, en la cual se reintegró la totalidad del valor solicitado

En ese sentido, LATAM Airlines Colombia al dar respuesta a la solicitud de devolución de dinero del Accionante y realizar la explicación del procedimiento realizado desde agosto de 2022, cumplió con la totalidad de los requisitos exigidos jurisprudencialmente para satisfacer su derecho, toda vez que se dio respuesta de fondo a su solicitud.

2.- La **Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio** dio a conocer que en virtud de la competencia adjudicada normativamente, las funciones que cumple esa Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

En materia de protección al consumidor, la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO está revestida de funciones jurisdiccionales para dirimir las controversias que se presenten entre productores y/o distribuidores de bienes o servicios y sus consumidores, por expreso mandato legal y constitucional. Cabe resaltar, que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales conoce sobre las demandas que radican los ciudadanos cuando ven agredidos sus derechos como consumidores, por lo tanto, la justicia en estos casos es rogada, es decir, es el ciudadano quien debe demostrar su voluntad de accionar mediante la presentación de una demanda de Acción de Protección al Consumidor, según lo establecido en el artículo 82 del Código General del Proceso y el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011; así las cosas, como el ciudadano no ha interpuesto acción de protección alguna ante esta Superintendencia, no se puede iniciar ningún trámite hasta la presentación de la demanda de Acción de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, lo primero que se debe hacer es presentar una reclamación directa (derecho de petición) ante AEROLINEA LATAM COLOMBIA, por escrito, por teléfono o de forma verbal,

manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si transcurridos quince (15) días hábiles no se ha recibido respuesta, o la que se recibió no es satisfactoria, el accionante se encontrará facultado para presentar la demanda. Para ello, puede obtener un modelo de reclamación directa ingresando a la página web de la Entidad, también se encuentra disponible en esa misma ubicación un “Modelo de demanda” el cual puede descargar. Dependiendo del estado en que se encuentre el caso, el accionante podrá interponer una demanda judicial que contenga todos los requisitos que la ley exige, en especial los contenidos en el Artículo 82 del Código General del Proceso, y que incluya la reclamación hecha ante el proveedor.

Resaltó que “**SIC Facilita**” funciona como un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC) al servicio de los colombianos, donde la Superintendencia actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionadas con los derechos del consumidor. De otro lado, es importante tener en cuenta que dicho mecanismo es de carácter extralegal y voluntario entre las dos partes de la relación de consumo, esto es, empresarios y consumidores, de manera que, los empresarios están en la libertad de vincularse a “SIC Facilita” involucrando todos sus productos y/o servicios, y puntos de atención, o hacerlo de forma gradual, según lo consideren pertinente, siempre que se encuentren conforme a los lineamientos consagrados en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, **el día 22 de agosto de 2022, el Grupo de Atención al Ciudadano recibió y radicó por medio de la plataforma “SIC Facilita” el reclamo por parte del señor VICENTE ALEJANDRO FLÓREZ RUEDA, bajo el número de radicado 22-328161 contra el proveedor AEROLÍNEA LATAM con los siguientes hechos y pretensiones:**

“Producto o servicio:

“1. El 18 de mayo de 2022 a las 3.15 am realice una compra en línea de un tiquete aéreo (Yopal – Bogotá) por un valor de \$291.310.2. Cuando realice el pago se me generó el código en el sistema; pero me quede esperando la reserva que nunca llego, sin embargo, el dinero si se debitó de mi cuenta de ahorros.

“... Inconformidad: He realizado las correspondientes reclamaciones, pero no me han devuelto el dinero.

“Pretensión: Cualquier otra pretensión que estime legítima”

El 23 de agosto de 2022, mediante comunicación escrita, se dio respuesta al accionante sobre el reclamo presentado y se le informó que la AEROLÍNEA LATAM, indicó lo siguiente: “El monto por valor de cop\$291.310 quedó abonado a su LATAM Wallet no generando el paso para la confirmación de reserva. Puede solicitar la devolución del monto como transferencia a través de la página.”

Adicionalmente se le indica que en el evento AEROLÍNEA LATAM incumpla con el compromiso adquirido de realizar la devolución del dinero, el accionante se encuentra facultado para presentar Acción de Protección al Consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo en cuenta lo indicado dentro de la ley 1480 de 2011 y el código general del proceso, esto es, en cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Presentar reclamación directa ante el proveedor, manifestando claramente la pretensión. Este tendrá 15 días hábiles para responder. En caso de no respuesta o de respuesta no favorable, puede presentar la demanda, teniendo en cuenta lo siguiente. Aquí se le indicó al accionante, que en razón a que ya presentó el reclamo ante SIC Facilita, ya se agotó este paso.
2. Dirigir su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, indicando expresamente que se trata de una demanda jurisdiccional.
3. Narrar de manera clara y sencilla los hechos, enumerándolos uno a uno.

4. Manifestar su pretensión, aclarando que debe coincidir con la presentada al proveedor a través de SIC Facilita.
5. Informar el monto o valor de la pretensión.
6. Usted no requiere estar representado por abogado cuando sus pretensiones sean inferiores a los 40 salarios mínimos legales mensuales.
7. Sustento normativo: invocar Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
8. Indicar los datos de contacto del demandante y del demandado, incluyendo correos electrónicos.
9. Aportar las pruebas pertinentes, entre ellas la reclamación realizada al proveedor del bien o servicio.

Por último, se le indican los canales de atención y radicación a fin de que los tenga presentes, igualmente se le sugiere que en caso de tener mayores dudas puede solicitar una orientación jurídica, a fin de ser aclaradas por un abogado.

El accionante hizo caso omiso a la instrucción dada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y decidió no presentar la acción de protección al consumidor ante esta Superintendencia en los términos dispuestos en la ley.

3.- La **Superintendencia de Transporte**, contestó que la queja incoada bajo el radicado número No. 20225340729222, fue contestada en atención a la situación jurídico fáctica del caso en concreto al accionante **a través del oficio número 20229100529341 del 31-07-2022**, que fue puesto en conocimiento del quejoso a través de mensaje de datos enviado al buzón de correo electrónico nanoflorezrueda@gmail.com

Teniendo en cuenta que la queja presentada, no es en sí un derecho fundamental, sino un mecanismo por medio del cual pone en conocimiento a la entidad competente sobre la ocurrencia de una situación irregular sujeta a su vigilancia, inspección y control, razón por la cual dicha figura en sí misma no es un derecho de petición, dando como resultado que no le sea dable la aplicación de los términos establecidos por el legislador en la Ley 1755 de 2019 para resolver las diferentes modalidades de derecho de petición.

PRUEBAS

1° Junto con la demanda se anexaron los siguientes documentos:

*Soporte de generación de pago



*Respuesta a reclamación brinda por Latam, el 18 de mayo de 2022, con el siguiente texto:

“Estimado(a) cliente,

“Queremos comunicarle que para poder analizar el cargo cuestionado, y tomar las acciones necesarias, necesitamos que responda este correo, detallándonos el producto adquirido (boleto aéreo, asientos o maletas) y algunas especificaciones de la compra.

“Si la compra la realizó con:

“... b) Transferencia, por favor, indíquenos lo siguiente:

- Nombre del Banco:*
- Cuenta Corriente de destino de la Transferencia:*
- Nombre pagador:*
- Nro. de Documento de identificación del pagador:*
- Fecha de Depósito o Transferencia:*
- Monto:*
- Estado de cuenta (adjuntar comprobante donde se refleja el cargo)*

Para su tranquilidad, hemos tomado las medidas necesarias para proteger sus datos.

Si tiene alguna consulta, no dude en llamarnos a nuestro Contact Center (https://www.latamairlines.com/_link/sobre-latam/contact-center) ingresando tu número de caso 40874322.

Agradecemos el envío de lo solicitado a la brevedad.”

* Respuesta de la Superintendencia de Transporte, a la queja que presentó el accionante contra LATAM:

“Bogotá, 31-07-2022

“Al contestar citar en el asunto 20229100529341

Radicado No.: 20229100529341

Fecha: 31-07-2022

Señor(a) Vicente Alejandro Flórez Rueda

Correo: nanoflorezrueda@gmail.com

“Asunto: Atención a su radicado nro. 20225340729222

“Respetado(a) señor(a):

“Reciba un cordial saludo de esta entidad.

“En atención a la queja realizada mediante el radicado indicado en el asunto, es importante comunicarle lo siguiente:

“Respecto del reconocimiento de un derecho particular, como, por ejemplo, un reembolso, es necesario que se dirija ante autoridades que cuenten con funciones jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o los Jueces de la República. Son ellas quienes tienen la potestad legal para que, luego de surtido el proceso judicial y si hay lugar a ello, le ordenen a la empresa contra la cual se dirige su solicitud a reconocer los fines perseguidos por usted, es decir, volviendo al ejemplo, a que realicen la devolución correspondiente.

“Lo mismo sucede en relación con los posibles perjuicios derivados, entre otros, de una pérdida de vuelo o cambio de itinerario, cualquiera que estos sean. En consecuencia, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la acción de protección al consumidor, siguiendo las instrucciones, requisitos y demás información contenida en el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/proteccion-al-consumidor>

“Tenga en cuenta que, previo a la presentación de la demanda (SIC O JUEZ), deberá agotar la reclamación directa ante la empresa de transporte aéreo por escrito, por teléfono o de forma verbal, manifestando los hechos que motivan su inconformidad, así como sus pretensiones. Si

transcurridos quince (15) días hábiles no ha recibido respuesta o la que recibió no es satisfactoria para sus intereses, usted se encontrará facultado (a) para presentar la demanda.

“El modelo de demanda lo encontrará disponible en el enlace: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Modelo_demanda.pdf 2

En atención a su queja esta Superintendencia ha sido puesta en conocimiento de hechos que, en su parecer, podrían desconocer la normatividad que establece los derechos de los usuarios del sector, por lo que, en ejercicio de nuestras funciones administrativas se iniciarán las averiguaciones preliminares correspondientes.

“Luego de surtida la averiguación preliminar contaremos con los elementos necesarios para identificar si existe mérito para la apertura de una investigación administrativa en contra de la empresa objeto de queja, la cual podrá concluir con sanciones y/o medidas administrativas o el archivo de la investigación

“La Superintendencia de Transporte no cuenta con funciones jurisdiccionales, como las que sí tiene la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces de la República, y por esta razón no tiene competencia para pronunciarse respecto del reconocimiento de un derecho particular como el indicado en el numeral 1.

“Así, lo que nos corresponde es la defensa de la normatividad. No obstante lo anterior, procedimos a remitir su queja a la empresa objeto de aquella mediante radicado nro. 20229100447831 de 6/07/2022, con lo cual podría obtener respuesta frente a su situación particular o tenerse por agotado el requisito de procedibilidad de reclamación directa en caso de que así también lo considere el juez de instancia y, por supuesto, siempre que sea su intención iniciar la acción de protección al consumidor con la radicación de la demanda correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un Juez de la República.

“En conclusión y para lo que es de nuestra competencia, solo en el evento de requerir más información sobre lo sucedido o de encontrar mérito para iniciar una investigación administrativa de carácter sancionatorio, cuya decisión final no resolverá su caso particular, sino que únicamente se concluirá sobre el cumplimiento o no de la normatividad del sector transporte, se le hará saber mediante la respectiva comunicación.”

*Acuse recibido Superintendencia de Industria y Comercio

“sicfacilita@sic.gov.co 22 de agosto de 2022, 16:18

Para: nanoflorezrueda@gmail.com

Estimado(a) VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA

“La Superintendencia de Industria y Comercio, se permite informarle que a través del Sistema SIC Facilita, ha sido radicado su reclamo con No. de trámite 22-328161-0, y la siguiente información:

DATOS DEL PROVEEDOR:

Nombre: AEROVIAS DE INTEGRACION REGIONAL S.A

Identificación: NIT - 8907041966 Nro.

“...Recuerde que debe consultar la gestión a este trámite, en el sistema SIC Facilita, ingresando con el usuario y contraseña que le han sido asignados y enviados a su correo electrónico. Una vez autenticado, seleccione en el menú la opción Reclamos y luego Mis reclamos, para obtener el listado de todos los reclamos que ha ingresado por SIC Facilita.”

2°. - LATAM remitió la respuesta enviada el 23 de agosto de 2022, mediante aplicativo “SIC FACILITA” y reiteración del 1° de noviembre de 2022

3° La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, anexó respuesta remitida al accionante, el 23 de agosto de 2022, la cual tiene el siguiente texto:

“BOGOTA D. C.

“RAD: 22-328161-1 FECHA: 2022/08/23 20:28:21 DEP: 72 G. ATENCIUDADANO EVE: 0 TRA: 186 QUEJAS FOLIOS: 1 ACT: 440 CIERRE

“Señor (a) (es)

VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA

Asunto: Radicación 22-328161-1 Trámite: 186 Evento: 0 Actuación 440 Folios 1

“De manera atenta y en atención al reclamo por usted presentado a través de SIC Facilita, le informamos que el caso se culminó satisfactoriamente, teniendo en cuenta que AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A aceptó la siguiente pretensión solicitada por usted: "Cualquier otra pretensión que estime legítima", podrá hacerla efectiva a partir del 2022/08/23. Por otra parte, en caso de presentarse incumplimiento por parte de la empresa, frente al compromiso aquí plateado, tenga en cuenta la siguiente información:

“Usted puede iniciar el procedimiento de demanda jurisdiccional ante la Superintendencia de Industria y Comercio, cuya presentación debe llenar los siguientes requisitos en virtud del Artículo 82 del Código General del Proceso:

“Presentar reclamación directa ante el proveedor, manifestando claramente la pretensión. Cabe mencionar que con la presentación de su reclamo a través de SIC Facilita ya se da por cumplido este requisito. Es aconsejable, entonces, que con la demanda aporte el documento de la presentación del reclamo, el documento de compromiso de la empresa y la respuesta generada, estos documentos se encuentran en SIC Facilita, ingresando con su usuario y contraseña.

“Dirigir su comunicación a la Superintendencia de Industria y Comercio, indicando expresamente que se trata de una demanda jurisdiccional.

Narrar de manera clara y sencilla los hechos, enumerándolos uno a uno.

Manifiestar su pretensión, aclarando que si se trata del cambio del bien, este debe ser identificado minuciosamente en cuanto a sus características.

“Se debe tener en cuenta que la pretensión sea la misma que se presentó en el reclamo a través de SIC Facilita.

“Informar el monto de la pretensión, que debe corresponder al valor del equipo, si su pretensión es el cambio del mismo.

“Usted no requiere estar representado por abogado cuando sus pretensiones sean inferiores a los 40 salarios mínimos legales mensuales.

“Sustento normativo: invocar Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

“Indicar los datos de contacto del demandante y del demandado, incluyendo correos electrónicos. Aportar las pruebas pertinentes, entre ellas la reclamación realizada al proveedor del bien o servicio.

“Esta demanda puede ser presentada por los siguientes canales: Físicamente: en la Carrera 13 # 27 - 00 Piso 1o, en Bogotá, o en cualquiera de las ciudades en las que se ubique un Punto de Atención o una Casa del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuyas direcciones pueden ser consultadas en el siguiente link <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica> Ingresando al enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>

A través de la página web www.sic.gov.co, en el banner "trámites y servicios" (Parte derecha de la pantalla) por la opción "Demande Aquí", una vez ingrese deberá seguir el procedimiento.

“Es recomendado tener los documentos pertinentes, debidamente digitalizados para aportarlos a la demanda.

“Si requiere información adicional, puede comunicarse directamente con nuestro contact center en Bogotá 5920400 de lunes a sábado 7:00h a 19:00h, o en la línea gratuita nacional 018000-910165 de lunes a sábado 7:00h a 19:00h.

“Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderle.

“Cualquier petición, queja, reclamo, felicitación o sugerencia, la puede presentar a través de la página web www.sic.gov.co, en el enlace "Presente su PQRFS". De igual manera, puede acudir a los demás canales de atención, telefónica, virtual, chat en línea y video-llamada en donde recibirá orientación sin ningún costo. Las respuestas a sus peticiones se publican en la página web para ser consultadas en cualquier momento”

CONSIDERACIONES

➤ PROBLEMA JURÍDICO

Verificar la existencia de vulneración de los derechos fundamentales reclamados.

La acción de tutela se encuentra concebida como un mecanismo expedito para la protección de los derechos fundamentales de los coasociados, cuando los mismos resultan vulnerados por la acción u omisión de ciertos particulares y de cualquier autoridad, frente a la carencia de otro instrumento de defensa judicial. En ese orden de ideas, deberá indagarse si en este asunto efectivamente existe vulneración a derechos fundamentales.

Considera el señor **VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA**, que por parte de **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.**, se le está desconociendo el derecho fundamental al debido proceso, buena fe, entre otros, por la omisión de devolución de un pago efectuado virtualmente el 18 de mayo de 2022, irregularidad que puso de en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de Transporte, sin obtener solución.

LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A., manifestó que desde el 23 de agosto de 2022, al usuario, se le dio a conocer que se había efectuado la reversión de la transacción, la cual estaba a disposición en LATAM WALLET de titularidad del Accionante, el cual es un medio de pago virtual que le permite usar el dinero en la compra de servicios con la aerolínea o transferirlo a la cuenta bancaria que registre para tal fin, es decir que se indicó el valor devuelto y el procedimiento para canjear el dinero



 Alejandro Florez	Email nanoflorezrueda@gmail.com	País origen de la cuenta CO		
Categoría Latam	Nº de Socio 710986085898	Nº de documento 1098608589	País de emisión Colombia	Tipo DNI
Millas LATAM Pass No disponible	Saldo LATAM Wallet \$ 291.310,00	Teléfono contacto 57 3112735373	Medio de contacto preferido Email	

Asunto que fue comunicado al actor mediante correo electrónico del 23 de agosto de 2022, nanoflorezrueda@gmail.com, allegando el soporte de envío pertinente.

Las SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO y la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE, dieron a conocer que las quejas radicadas por el señor FLOREZ, fueron atendidas en debida forma, asunto que fue puesto en conocimiento del actor, no solo a través de correo electrónico, sino que es visible en la página web de las entidades y al cual puede acceder, las veces que desee.

En esa medida, se advierte, contrario a lo sostenido por el actor, que **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** desde el 23 de agosto de 2022 – desde antes de la presentación de la demanda- no solo le dio solución a la pretensión perseguida sino que le comunicó el procedimiento que debe seguir para tener acceso a la suma cuya devolución reclama, el cual a la fecha no ha sido utilizado por el señor Vicente Alejandro Flórez, hecho que le fue reiterado el pasado 1° de noviembre de 2022, como lo dio a conocer la aerolínea en la repuesta brindada a la acción constitucional, es decir, que es del resorte del actor, realizar lo que se le pide para acceder a la devolución del valor reclamado, asunto que también le fue informado por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO desde la citada data, por tanto, no se vislumbra violación o amenaza de los derechos fundamentales reclamados, por lo que no es procedente el amparo solicitado, no quedando otra alternativa que negar el mismo.

Sobre el particular sostuvo la máxima autoridad constitucional²:

“..... para que la acción de tutela pueda prosperar, es indispensable que exista una amenaza o vulneración efectiva y plenamente demostrada de derechos fundamentales, ya que, si se concediera para fines distintos, el objetivo que tuvo en mente el Constituyente al consagrarla, resultaría desvirtuado.... Ha de repetirse que el amparo constitucional se consagró para restablecer los derechos fundamentales conculcados o para impedir que se perfeccione su violación si se trata apenas de una amenaza, pero que, de todas maneras, su presupuesto esencial, insustituible y necesario, es la afectación -actual o potencial- de uno o varios de tales derechos, que son cabalmente los que la Carta Política quiso hacer efectivos, por lo cual la justificación de la tutela desaparece si tal supuesto falta”

Y en otra ocasión recalcó:

“La acción de tutela no está llamada a prosperar cuando los hechos u omisiones que pueden implicar violación de los derechos fundamentales no se han producido ni existe razón objetiva, fundada y claramente establecida en cuya virtud se pueda considerar -con miras a su protección- que existe una amenaza cierta y contundente contra ellos”¹.

Adicional a lo anterior, se le debe indicar al accionante que la tutela no es procedente para reclamar la devolución de sumas de dinero, ya que por no tratarse de un derecho fundamental, sino de carácter legal, para ello debe acudir al procedimiento establecido por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO; y finalmente, se le debe precisar que una queja ante una SUPERINTENDENCIA no se asimila a un derecho de petición, ya que no es posible exigir que una queja sea resuelta en los términos o tiempos establecidos en la ley para resolver un derecho de petición.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta y Nueve Penal del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

¹ Sentencia C-677 de 1997. M.P. Dr. José Gregorio Hernández Galindo

PRIMERO: NEGAR la tutela presentada por el señor **VICENTE ALEJANDRO FLOREZ RUEDA**, contra **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** y contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** y la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**.

SEGUNDO: ORDENA REMITIR la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión, vía correo electrónico, si no fuese impugnada esta decisión dentro de los **tres días siguientes a la notificación**.

La notificación a las partes se debe hacer a las siguientes direcciones electrónicas:

ACCIONANTE: procesosdefensoria@gmail.com nanoflorezrueda@gmail.com

LATAM: erika.zarante@latam.com

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE: notificajuridica@supertransporte.gov.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO: notificacionesjud@sic.gov.co

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN PABLO LOZANO ROJAS
JUEZ