



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO VEINTITRÉS (23) PENAL MUNICIPAL
CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ D.C.**

Juez: Luz Angela Corredor Collazos
Radicación: 110014009023202200061
Accionante: CARLOS EDUARDO GUAYAZAN RUIZ
Accionada AVIANCA HOLDINGS SA
Motivo Acción de tutela 1° instancia
Decisión: Hecho superado.

Bogotá D. C., dos (2) de junio de dos mil veintidós (2022).

1. ASUNTO

El Juzgado Veintitrés (23) Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá D.C., decide sobre la acción de tutela instaurada por CARLOS EDUARDO GUAYAZAN RUIZ, a nombre propio, en protección de su derecho fundamental de petición, cuya vulneración le atribuye al AVIANCA HOLDINGS SA.

2. HECHOS

Indica el demandante que efectuó algunas compras en la página Web de Avianca el 2 de mayo de 2022, las cuales presentaron un fallo en la plataforma y no confirmó las reservas, no obstante, la compañía completó las transacciones y descontó el total de valores de las tarjetas de crédito ingresadas.

En virtud de lo anterior, refirió que mediante comunicación telefónica bajo registro #220502002859 se cancelaron las reservas 2R4A6Q, 2QTJCU, 2QO7P9, sin embargo, los dineros no fueron retornados. Añadió que el 3 de mayo último, elevó petición con su caso a solucionpagos@avianca.com y servicioavianca@avianca.com, y tras 7 días sin confirmación del recibo de la petición, se comunicó al Call Center, llamada bajo registro 220511000655, no obstante a la fecha la entidad no ha dado respuesta a sus peticiones.

3. ACTUACIÓN PROCESAL

3.1. El 31 de mayo de 2022, el Despacho avocó el conocimiento de la acción de tutela y ordenó correr traslado de la misma a AVIANCA HOLDINGS SA para que, en el término improrrogable de un (1) día contado a partir del recibo de la respectiva notificación, se pronunciara y allegara los documentos que considerara pertinentes.

3.2. La Representante Legal Judicial de AVIANCA S.A., señaló al Despacho que procedió a emitir una respuesta al accionante el 2 de junio de los corrientes, informando que su solicitud fue aceptada y que las revisiones aún se encuentran dentro del tiempo previsto de gestión, debiendo hacerse efectivas en un plazo máximo de 15 días hábiles. Aportando con esta, la constancia electrónica de entrega de la respuesta a la petición al correo cegruis@gmail.com aportado para notificaciones por el demandante. Por lo anterior, solicitó desestimar las pretensiones del accionante, al no existir vulneración alguna.

4. CONSIDERACIONES

4.1. Competencia

De conformidad con las previsiones del artículo 86 de la Carta Política, en concordancia con los artículos 1º, 37 y 42 numeral 2º del Decreto 2591 de 1991, y el Decreto 306 de 1992, así como con el numeral 1º del artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1938 de 2017, la suscrita juzgadora es competente para resolver la presente acción de tutela.

4.2. Naturaleza de la acción de tutela

El ámbito conceptual que enmarca el campo de aplicación de la acción de tutela, está dado tanto en la consagración que de ella hace nuestra Constitución Política en el artículo

86, como su desarrollo normativo en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992 que lo reglamentan. En efecto, de esa normatividad surge esa figura jurídica, que puede definirse como una institución especial cuya finalidad es proteger los derechos y libertades fundamentales de la persona, mediante un procedimiento judicial preferente y sumario, cuando aquellos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

4.3. Problema jurídico a resolver

Se trata de establecer a la luz de los preceptos legales y constitucionales, la aerolínea AVIANCA S. A., vulnera o amenaza con vulnerar el derecho fundamental de petición de CARLOS EDUARDO GUAYAZAN RUIZ.

5. DEL CASO EN CONCRETO

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 Superior, se reglamentó mediante la Ley 1755 de 2015, en la que se consignaron entre otros los términos en los que se debe plantear la petición y los criterios para que se entienda resuelta.

Así mismo debe tenerse en cuenta la jurisprudencia de la Corte Constitucional, que a partir de lo dispuesto en la citada Ley, estableció mediante sentencia *C-007 de 2017* el contenido de los 3¹ elementos que conforman el núcleo esencial del derecho invocado en el presente trámite tutelar, a saber: “i) *La pronta resolución*, ii) *La respuesta de fondo* y iii) *La notificación de la decisión*.”

Señalando además que “(...) **se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.**”² (negrilla fuera del texto original)

Ahora bien, de las pruebas allegadas al plenario se advierte que el señor CARLOS EDUARDO GUAYAZAN RUIZ presentó varias peticiones ante la aerolínea AVIANCA, esto es a través de línea telefónica y por correo electrónico el 3 de mayo de 2022. Petición última, que no recibió respuesta dentro del término otorgado por la Ley, pues la aerolínea accionada contaba hasta el 24 de mayo de los corrientes para proferir una respuesta atendiendo a los criterios expuestos por la Corte Constitucional, no obstante, los omitió y fue solo hasta el 2 de junio del año en curso, que resolvió proferir una respuesta y notificarla al hoy demandante, como lo acreditó durante el trámite tutelar, cesando así la efectiva vulneración al derecho fundamental de petición del señor GUAYAZAN RUIZ.

En relación con esto, ha indicado la Corte Constitucional que el fenómeno jurídico de la carencia actual de objeto tiene ocurrencia cuando, por un hecho sobreviniente a la petición de amparo, se satisface o desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante³. En consecuencia, la decisión que puede 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 constitucional⁴. (“Consejo Superior de la Judicatura Unidad de Administración ...”)

En este supuesto, ha establecido la jurisprudencia constitucional, que no es perentorio incluir en el fallo un análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales cuya protección se demanda, salvo “*si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los*

¹C-007 de 2017 “i) *La pronta resolución*. En virtud de la cual las autoridades tienen el deber de otorgar una respuesta en el menor plazo posible, sin que se exceda del máximo legal establecido, esto es, por regla general, 15 días hábiles;

ii) *La respuesta de fondo*. Hace referencia al deber de las autoridades de resolver la petición de forma clara, precisa, congruente y consecuencial;

iii) *La notificación de la decisión*. Esta atiende al deber de poner al peticionario en conocimiento de la decisión adoptada, pues de lo contrario se desvirtuaría la naturaleza exigible del derecho.

En este sentido, se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido.”

² *Ibidem*.

³ Sentencia T 085 de 2018

⁴ Sentencia T-678 de 2011, M.P. Juan Carlos Henao Pérez, en donde se cita la Sentencia SU-540 de 2007, M.P. Álvaro Tafur Galvis. Al respecto, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 dispone que: “[s]i, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.



hechos del caso estudiado, [ya sea] para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. (“Sentencia de Tutela N° 546/19 de Corte Constitucional, 15 ...”) Esto es, que se demuestre el hecho superado⁵.

De allí que, al acreditarse como cumplido el fin perseguido con la acción de tutela, es claro que, en este asunto, se configura la figura del hecho superado, debiendo advertir a la accionada que no podría declararse que no existió vulneración de derechos pues en efecto existió, solo que en el transcurso de la tutela al emitir una respuesta a la petición del señor GUAYAZAN RUIZ esta cesó. Así las cosas, el Despacho procederá a declarar la carencia actual de objeto por hecho superado.

Finalmente, en consideración a lo expuesto, se hace un llamado a la Aerolínea AVIANCA S.A., para que en lo sucesivo profiera respuesta a los derechos de petición elevados por sus usuarios en los términos dispuestos por la Ley, y así evitar la vulneración de derechos fundamentales.

En mérito de lo expuesto, **el Juzgado 23 Penal Municipal con Función de Conocimiento de Bogotá D.C.**, administrando justicia, en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO. DECLARAR la carencia actual de objeto por hecho superado, de la acción de tutela promovida por **CARLOS EDUARDO GUAYAZAN RUIZ**, por los motivos expuestos en las consideraciones de la presente decisión.

SEGUNDO. COMUNÍQUESE a los interesados que contra la presente decisión procede la IMPUGNACIÓN ante el inmediato superior dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la misma, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato, conforme lo preceptúa el inciso primero (1º) del artículo 31 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En firme la presente decisión, se **REMITIRÁ** el cuaderno original de Tutela a la Corte Constitucional, para su EVENTUAL REVISIÓN.

CUARTO: NOTIFÍQUESE el contenido del fallo a las partes de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 y 30 del Decreto 2591 de 1991.

Notifíquese y Cúmplase.

LUZ ANGELA CORREDOR COLLAZOS

Juez

Firmado Por:

Luz Angela Corredor Collazos

Juez

**Juzgado Municipal
Penal 023 De Conocimiento
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:

301d5817847bfddb971db5029c3e802de36a14c97a9602de5f1f05a4a225803

Documento generado en 02/06/2022 12:25:40 PM

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

⁵ Sentencia T-685 de 2010, M.P. Humberto Antonio Sierra Porto. Subrayado por fuera del texto original.