



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: 110014009023202300041
Accionante: Carlos Adolfo Uruña Torres
Accionado: Avianca S.A.
Motivo: Acción de tutela 1° instancia
Decisión: Tutela

Bogotá D. C., ocho (08) de marzo de dos mil veintitrés (2023).

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 ADOLFO URUEÑA TORRES, en nombre propio, en protección de su derecho fundamental de petición, cuya vulneración le atribuye a AVIANCA S.A.

2. HECHOS

Indicó el actor que, el 12 de enero de 2023 radico derecho de petición ante la aerolínea accionada, solicitando: i) rembolsar 2.402 dólares australianos por efectividad de la garantía; ii) rembolsar 15.172.150 pesos en compensación por los tiquetes comprados de emergencia; iii) entregar la suma de 720.6 dólares australianos por indemnización de acuerdo al numeral 3.10.2.13.2 del RAC 3., sin que a la fecha hayan obtenido respuesta.

Por consiguiente, solicita la protección del derecho fundamental deprecado, y ordenar remitir respuesta fondo a su solicitud.

3. ACTUACIÓN PROCESAL

3.1. Mediante auto del 03 de marzo de 2023, el Despacho avocó el conocimiento de la presente acción constitucional, disponiendo correr traslado de la misma a la accionada AVIANCA S.A., con miras a garantizar su derecho de defensa y contradicción frente a los hechos objeto de tutela, para que en el término improrrogable de un (1) día contado a partir del recibo de la respectiva notificación, se pronunciaran y allegaran los documentos que considerara pertinentes¹.

3.2. La Representante Legal Judicial de AVIANCA S.A., en respuesta, refirió que la acción constitucional carece de objeto, pues del 06 de marzo de 2023 dieron respuesta de fondo y completa a las peticiones elevadas por el accionante, allegando las siguientes constancias:

De: Jenifer Rincón Tangarife <jenifer.rincon@avianca.com>
Recibido: Mon Mar 06 2023 14:11:51 GMT-0500 (hora estándar de Colombia)
Para: CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES <curuenatorr@uniminuto.edu.co>;
Asunto: Notificación de resolución de caso: 230304000300 CRM:02263202924

Señor Carlos Adolfo Uruña Torres
Reciba un cordial saludo,

Adjunto encontrará la respuesta a su requerimiento #230304000300

Agradecemos el tiempo invertido en contactarnos y dejamos a su disposición nuestra área de Servicio al Cliente.

Cordialmente,

"Por favor conservar el asunto de este correo"

Jenifer RINCÓN
Analista Servicio al Cliente
MEDELLÍN, Colombia
jenifer.rincon@avianca.com

Notificación de resolución de caso: 230304000300 CRM:02263202924

Adriana Alexandra Arbelaez Oviedo <alexandra.arbelaez@avianca.com>
Para: reclamacionaerolinea@juzto.co <reclamacionaerolinea@juzto.co>;entidades+LD-144877@juzto.co <entidades+LD-144877@juzto.co>

Señor Carlos Adolfo Uruña Torres
Reciba un cordial saludo,

Adjunto encontrará la respuesta a su requerimiento #230304000300

Agradecemos el tiempo invertido en contactarnos y dejamos a su disposición nuestra área de Servicio al Cliente.

Cordialmente,

"Por favor conservar el asunto de este correo"

Jenifer RINCÓN
Analista Servicio al Cliente
MEDELLÍN, Colombia
jenifer.rincon@avianca.com



Agregó que las peticiones estipuladas por el accionante corresponden exclusivamente a una solicitud de reembolso e indemnización, en ese sentido, le indicaron que no era posible brindar una respuesta positiva, respondiéndole lo siguiente:

¹ Ver archivo 004 en cuaderno digital.



Medellín, 06 de marzo 2023

Señor
Carlos Adolfo Uruña Torres
entidades+ld-144877@juzto.co
Sydney

Ref. Derecho de petición – 230304000300

Cordial saludo,

A través de esta carta, damos respuesta al Derecho de Petición interpuesto a nuestra área de servicio al cliente, en ejercicio consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

En referencia a los hechos relatados por usted, donde manifiesta que el día 23 de mayo se le negó el abordaje en el AV241 debido a que, la documentación de viaje se encontraba incompleta, le informo que es responsabilidad del pasajero consultar y presentar la documentación completa de acuerdo a los requisitos de cada país (origen y destino) y que, desde aeropuerto se hace la verificación con base a los registros que tanto entidades migratorias como sanitarias comparten con la aerolíneas, siendo obligación del pasajero su plena identificación para el proceso de registro y abordaje.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado y en respuesta a sus peticiones, basadas en el RAC 3, el cual, estipula que, cuando la aerolínea afecta a sus pasajeros con la cancelación y/o demora del vuelo, debe brindar a este, la opción de reembolso total o compensación por la afectación, sin embargo, la negación de abordaje se presentó por documentación incompleta presentada al momento del vuelo. Por lo anterior, no hubo afectación operacional de parte de la aerolínea, el vuelo en mención operó con normalidad.

Lamentamos no poder brindar una respuesta positiva en esta oportunidad, agradecemos el tiempo invertido en contactarnos y dejamos a su disposición nuestra área de servicio al cliente.

Concluyendo en solicitar declarar la carencia actual del objeto por hecho superado, al no vulnerar derecho fundamental alguno del accionante.

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 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, si AVIANCA S.A., vulnero o amenaza con vulnerar el derecho fundamental de petición de CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES.

5. DEL CASO EN CONCRETO

Sea lo primero señalar que conforme lo establece el artículo 86² de la Carta Política, la acción de tutela es un mecanismo constitucional de carácter residual, preferente y sumario, cuyo objeto es la protección judicial

² **ARTICULO 86.** 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 éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo 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.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.



inmediata de los derechos fundamentales de la persona que lo solicita directa o indirectamente, con ocasión de la vulneración o amenaza que sobre estos se ha causado por autoridades públicas o excepcionalmente por particulares; siendo un recurso que se encuentra supeditado a los requisitos de legitimidad por activa y pasiva, de inmediatez y subsidiariedad.

Para el caso en conocimiento del Despacho, se acreditó la legitimación tanto por pasiva como por activa. En el entendido que, es el señor CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES, quien acude al amparo constitucional en protección de su derecho fundamental, es decir se cumple con los presupuestos del art. 10 del Decreto 2591 de 1991; al igual que AVIANCA S.A., para ser objeto pasivo de la tutela, por cuanto se trata de una entidad incluida en el numeral 1° del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1983 de 2017³.

Al respecto, se vislumbra satisfecho el *requisito de inmediatez* por cuanto la acción de tutela se interpuso en un tiempo prudencial, dado que, entre la actuación presuntamente vulneradora del derecho del señor URUEÑA TORRES, esto es la omisión de responder el derecho de petición remitido el 12 de enero de 2023, a través del correo electrónico de la aerolínea accionada, transcurrieron 1 mes y 20 días al interponer la acción de tutela el 03 de marzo de los corrientes, superando los 15 días hábiles de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁴.

Frente al requisito de subsidiariedad, el accionante se encuentra en una situación de subordinación, derivado de la inexistencia de un mecanismo idóneo y efectivo para velar por la protección de su derecho fundamental invocado.

En cuanto al 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 plantearla 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 tres⁵ 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.**”⁶ (Negrilla fuera del texto original)

De ese modo, la demanda de tutela pretende que a través de decisión judicial, se ordene responder el derecho de petición incoado por el accionante el 12 de enero de 2023, de las pruebas aportadas, se establece que en efecto en la fecha en mención, el señor CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES, radico derecho de petición a través de los correos electrónicos servicioavianca@avianca.com, reembolsosavta@avianca.com y habeasdata@avianca.com de la empresa accionada, la cual contestó y notificó de la respuesta el 06 de marzo de 2023, allegando copia de la misma al Despacho.

Así las cosas, de la respuesta allegada al Despacho por parte de la aerolínea demanda, se evidencia una respuesta general a los interrogantes planteado por el accionante, puesto que no se refiere de forma clara, precisa, congruente y de fondo a las tres solicitudes realizada por el actor.

Bajo ese entendido, del material probatorio, es claro que en la actualidad no se ha cumplido con la ritualidad que exige el derecho de petición, en cuanto no se le ha emitido una respuesta al accionante de forma clara, precisa y de fondo respecto a su solicitud de i) rembolsar 2.402 dólares australianos por efectividad de la garantía; ii) rembolsar 15.172.150 pesos en compensación por los tiquetes comprados de emergencia; iii)

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

³ No. 1° del artículo 2.2.3.1.2.1. del Decreto 1983 de 2017

⁴ Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

⁵ Sentencia *C-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; y

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.”

⁶ Ibidem



entregar la suma de 720.6 dorales australianos por indemnización de acuerdo al numeral 3.10.2.13.2 del RAC 3, presentada el 12 de enero de 2023. En ese orden, a efecto de su protección se **TUTELARA**, y en consecuencia, se ordenara a AVIANCA S.A. que, en el **TÉRMINO IMPRORRÓGABLE DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contados a partir de la notificación de esta providencia, proceda a emitir respuesta clara, precisa y congruente respecto a la petición formulada el 12 de enero de 2023, la que deberá ser comunicada por el medio más expedito, en el mismo termino.

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. TUTELAR el derecho fundamental de petición de **CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES**, por los motivos expuestos en las consideraciones de la presente decisión.

SEGUNDO. ORDENAR a **AVIANCA S.A.** que, en el **TÉRMINO IMPRORRÓGABLE DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS**, contados a partir de la notificación de este fallo, proceda a emitir respuesta directa, clara, precisa, congruente y de fondo a la solicitud radicada el 12 de enero de 2023; la que deberá ser comunicada por el medio más expedito a **CARLOS ADOLFO URUEÑA TORRES**, en el mismo termino, acorde a los motivos expuestos en las consideraciones precedidas.

TERCERO. 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.

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

QUINTO. 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

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: **f85bb26a329ff36dc38087bf12db898b454f874500a0700f37305c6a2025eb6d**

Documento generado en 08/03/2023 06:09:12 PM

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