



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá DC., tres (03) de agosto de dos mil veintiuno (2021).-

1. OBJETO DE LA DECISIÓN.-

Procede el Despacho a proferir fallo acorde a derecho dentro de la acción de tutela instaurada por tutela la señora **CINDY JOHANNA BARRERA RODRIGUEZ**, contra **FAST COLOMBIA-VIVA AIR** y la vinculada BANCOLOMBIA, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

La señora CINDY JOHANNA BARRERA RODRIGUEZ, interpone acción de tutela, manifestando que el 31 de mayo de 2021, realizó compra de 2 tiquetes, trayecto Pereira – Bogotá y el total de la compra eran por la suma de \$247.005 COP, de acuerdo a lo que reflejaba la página web, en dicho valor incluía el costo de los tiquetes y servicios adicionales, sin embargo, al realizar el pago, la plataforma automáticamente le generó un cobro por el valor de \$418.855COP, con cargo a su tarjeta de crédito Bancolombia a las 8:48 a.m., bajo el vuelo VH5661 y con la reserva KFDNWH.

Señala que ese mismo día le informaron que a través de la página de internet en la opción “Escríbenos” podría solicitar la ayuda correspondiente y el No.186303 de ticket asignado, pero hasta la fecha, no ha recibido respuesta alguna, a su solicitud de básicamente era el reembolso del dinero extra que le fue cobrado, es decir \$171.850 COP.,

Considera que la demandada ha vulnerado su derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y lo contemplado en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que establece el término para resolver las peticiones.

Por lo anterior, solicita que ordene a la accionada que, dentro de un plazo prudencial perentorio, en amparo del derecho fundamental de petición, sea absuelta la solicitud formulada el 31 de mayo de 2021

Como pruebas aportó:

- Copia de la constancia de radicación de solicitud del 31 de mayo de 2021
- Screenshot 1 – Proceso de compra.
- Screenshot 2 – Pago.
- Screenshot 3 – Aviso de pago.
- Screenshot 4 – SMS Bancolombia.
- Certificado de Existencia y Representación de FAST COLOMBIA S.A.S

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por la señora CINDY JOHANNA BARRERA





Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

RODRIGUEZ, éste despacho encontró procedente ordenar el traslado de la demanda a las entidades accionadas, a fin de notificarles de la misma y para que dentro del término de dos (2) días rindiera las explicaciones pertinentes, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndoles así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción. Así mismo se corrió traslado a la vinculada BANCOLOMBIA.

3.1. FAST COLOMBIA-VIVA AIR SAS, su apoderado general DAVID AMARILLO ESPITIA, informó que efectivamente la accionante realizó la reserva KFDNWH, fecha de compra, itinerario, pasajeros, precio, de acuerdo a los hechos narrados.

Señala el retardo por parte de la aerolínea en dar respuesta definitiva al accionante en su solicitud radicada, sin embargo, esto se debe al gran volumen de peticiones recibidas por la crisis de salubridad a causa del Covid-19, lo que ha aumentado los tiempos de respuesta, no obstante, una vez se verificó la situación mencionada la aerolínea procedió a emitir una respuesta a la petición de la accionante el día 22 de julio de 2021.

Manifiesta que informó a la accionante que, sí se presentó un error en el sistema de cobro al momento de realizar el pago de la reserva, y con ocasión a esto el reembolso ha sido confirmada y aprobada, sin embargo, esta se encuentra escalada con el área de reembolsos de la aerolínea, y que dentro de 10 días hábiles, la accionante podrá ver efectivo su reembolso en las cuentas bancarias aportadas por la misma en su solicitud.

Considera que con fundamento en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia la acción constitucional subsidiaria y residual, y si en algún momento ha existido alguna violación al derecho fundamental de petición, esta violación ha cesado puesto que dieron respuesta a la petición, agregando que se puede dar aplicación a la reiteración de jurisprudencia que la corte ha denominado como carencia actual de objeto por hecho superado.

Por lo anterior, solicitó desestimar la acción de tutela presentada por la accionante al no existir violación a su derecho fundamental de petición.

Anexa: certificado de existencia representación y soporte de contestación.

3.2. Durante el término de traslado, a la vinculada BANCOLOMBIA, se envió el oficio No. 707, de fecha 19 de julio de 2021, para que ejerciera derecho de defensa y contradicción que le asiste como sujeto procesal, sin embargo, guardó silencio sobre las pretensiones incoadas por el accionante, como quiera que a la fecha no se allegó respuesta por parte de esa entidad.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-

4.1. Procedencia de la Tutela.-

Dispone el artículo 5º del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 2º del artículo 42 de la misma norma, que la acción de tutela procede contra toda acción u omisión de las autoridades que hayan vulnerado, afecten, o amenacen vulnerar cualquiera de los derechos fundamentales, e igualmente, contra las acciones u omisiones de los particulares encargados de la prestación del servicio público.



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

Y a su turno el artículo 86 de la Constitución Política, que establece la acción de tutela, prevé que toda persona podrá 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 y amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad.

Igualmente, que “La ley establece los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados 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”.

4.2. De la Competencia.-

De conformidad con el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 1º del artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares.

En consecuencia, éste despacho es competente para conocer de la presente acción de tutela, por haber sido instaurada contra una entidad particular que cumple funciones públicas.

4.3. Legitimación en la causa por activa y pasiva.-

En la tutela de la referencia los requisitos en mención se cumplen cabalmente, puesto que la acción de tutela fue interpuesta por la señora CINDY JOHANNA BARRERA RODRIGUEZ, para solicitar la protección al derecho de petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió a la **FAST COLOMBIA-VIVA AIR** por la presunta vulneración al derecho de petición.

4.4. Problema Jurídico.-

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión del **FAST COLOMBIA-VIVA AIR**, al no dar respuesta a la solicitud de fecha 31 de mayo de 2021 vulnera los derechos fundamentales de la accionante.

4.5. De los derechos fundamentales.-

4.5.1. Del derecho de petición:

La Corte Constitucional en copiosa jurisprudencia ha señalado que el derecho de petición ostenta la calidad de fundamental, por lo que el mecanismo idóneo de protección cuando resulta amenazado o vulnerado por la omisión de cualquier autoridad pública o privada es la acción de tutela. Este derecho otorga la facultad, a cualquier persona, de formular solicitudes respetuosas e implica también, el poder exigir una respuesta oportuna y de fondo acerca de lo pretendido.

Así mismo, se ha indicado que el núcleo esencial del derecho de petición, está compuesto por las siguientes características¹:

¹ Ver entre otras las Sentencias T-147 de 2006 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-012 de 2005 (MP. Manuel José Cepeda Vargas), T-1204 de 2004 (MP. Álvaro Tafur Galvis), T-364 de 2004 (MP. Eduardo Montealegre Lynett)





Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

(i) la posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la facultad de obtener una respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos previstos en el ordenamiento jurídico; (iii) el derecho a recibir una respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad analice la materia propia de la solicitud y se pronuncie sobre la totalidad de los asuntos planteados, es decir, la correspondencia entre la petición y la respuesta, excluyendo fórmulas evasivas o elusivas y; (iv) la pronta comunicación al peticionario sobre la determinación adoptada, con independencia de que su contenido sea favorable o desfavorable².

Ahora bien, el art. 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones en general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, en tanto que las solicitudes de documentos y de información se decidirán dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo, mientras que las relacionadas con consultas se resolverán dentro de los 30 días siguientes.

Se concluye entonces, que cualquier desconocimiento de los términos legales y jurisprudenciales sobre las respuestas a las peticiones, implica la vulneración de dicha prerrogativa fundamental, siendo como ya se dijo, la acción de tutela el mecanismo idóneo para protegerlo.

4.6. DEL CASO CONCRETO.

La peticionaria solicitó el amparo de su derecho fundamental que considera está siendo amenazado o vulnerado por la entidad accionada, al no dar respuesta de manera oportuna a su solicitud contemplada en el derecho de petición que presentó el día 31 de mayo del presente año, sin que a la fecha de instaurar la acción de tutela la accionada haya ofrecido una contestación.

Al respecto, se verificó, con ocasión del presente trámite y al traslado de la acción constitucional, que FAST COLOMBIA-VIVA AIR efectivamente dio respuesta a la petición de fecha 31 de mayo de 2021 enviada al correo electrónico del accionante cjbarrera_6@hotmail.com, con fecha 22 de julio de 2021 a las 8:51 horas, lo cual se puede observar a continuación:



² Sentencia T-350 mayo 5 de 2006 M.P. Jaime Córdoba Triviño





Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

Teniendo en cuenta que se trata de un conflicto entre particulares, para la protección del derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional, en sentencia T-487 de 2017, señaló lo siguiente:

“La procedencia de la acción de tutela en contra de particulares fue dispuesta en el inciso final del artículo 86 de la Constitución, de acuerdo con el cual “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”. La ley a la que se refiere el enunciado es el Decreto 2591 de 1991, que en el artículo 42 enumera nueve modalidades de la acción de tutela contra particulares. También son aplicables en este caso, los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015 Estatutaria sobre derecho de petición, que establecen los casos de procedencia del derecho de petición ante particulares, y por extensión, la procedencia de la acción de tutela en aquellos eventos en los que los particulares requeridos incurran en la violación del derecho de petición, resultando necesario acudir a la jurisdicción constitucional de tutela. La ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela”.

Al examinar el contenido del derecho de petición, y según las respuestas dadas por la accionada se advierte que frente a la petición de fecha 31 de mayo de 2021, dio respuesta clara y de fondo a la solicitud de devolución de los dineros cancelados que por error en el sistema de cobro al momento de realizar el pago de la reserva debitó la accionada, informándole además que se materializaría o confirmaría dentro de los 10 días siguientes.

En ese orden de ideas, es evidente que con ocasión del presente trámite tutelar se contestó de fondo el derecho de petición con respuesta de fecha 22 de julio de 2021 y se notificó en la misma fecha a las 8:51 AM, a la dirección de correo electrónico cjbarrera_6@hotmail.com, aportado por la accionante en la acción de tutela.

Así mismo, se debe aclarar que la satisfacción del derecho de petición no necesariamente implica que con ocasión de la acción de tutela tenga que emitirse una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, pues al juez constitucional le está vedado imponer a la autoridad accionada la obligación de responder en un sentido determinado, pues ello desborda el alcance del mecanismo subsidiario de la acción de tutela. En el presente caso se evidencia que, dieron respuesta positiva a la solicitud en donde le indica que le van a hacer la devolución del dinero y el término en que realizan la misma.

En esas condiciones, para el Despacho es claro que en este momento cesó la vulneración del derecho fundamental de petición, por cuanto la causa que dio lugar a la presente acción de tutela se encuentra superada, atendiendo el material probatorio allegado, por tanto, ha de declararse el fenómeno que la Corte Constitucional ha llamado Carencia Actual de Objeto:

“Es claro que sí la acción de tutela tiene por objeto la protección efectiva de los derechos fundamentales conculcados o amenazados, la desaparición de los supuestos de hecho en los cuales se fundó la acción – cesación de la conducta violatoria, por haber dejado de tener vigencia o aplicación el acto en el que consistía el desconocimiento del



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

derecho, o por haberse realizado el acto cuya ausencia representaba la vulneración del mismo- o la muerte del accionante cuando la orden solicitada tuviera directa relación con la defensa del derecho a la vida y los derechos a él conexos, hace que se diluya el motivo constitucional en que se basaba la petición elevada conforme a las prescripciones del artículo 86 de la Constitución Nacional y disposiciones reglamentarias. El fenómeno descrito tiene lugar, entonces, cuando el cambio de circunstancias sobreviene antes de dictarse el fallo de primer grado o antes de proferirse el de segundo o la revisión eventual por parte de la Corte Constitucional y, en realidad, ningún objeto tiene en tales casos la determinación judicial de impartir una orden, pues en el evento de adoptarse ésta, caería en el vacío por sustracción de materia. (Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. Sentencia T-033 de 1994. Corte Constitucional. Sentencia T-143 de 1994).

Expuesto lo anterior, la acción de tutela ha perdido su razón de ser al haber desaparecido las situaciones de hecho que la motivaron, y, por ende, las causas de la presunta vulneración de los derechos, motivo por el cual, los objetivos perseguidos en la acción de tutela se encuentran satisfechos.

Por lo anterior, y ante la carencia de objeto, por haberse superado la situación de hecho frente a la solicitud de fecha 31 de mayo de 2021, se declarará la improcedencia de la acción de tutela.

Finalmente, en cuanto a la manifestación realizada por la accionada, de existir una presunta nulidad por indebida notificación del auto admisorio, se debe precisar que según el escrito de tutela el accionante aportó el correo electrónico cuentanos@vivaair.com, tal como se dio a conocer en el traslado, cumpliendo de esa manera la notificación del auto admisorio y del traslado de la acción constitucional a través del correo electrónico institucional, como se demuestra a continuación:



Lo anterior, para ser incorporado al expediente.

Cordialmente,

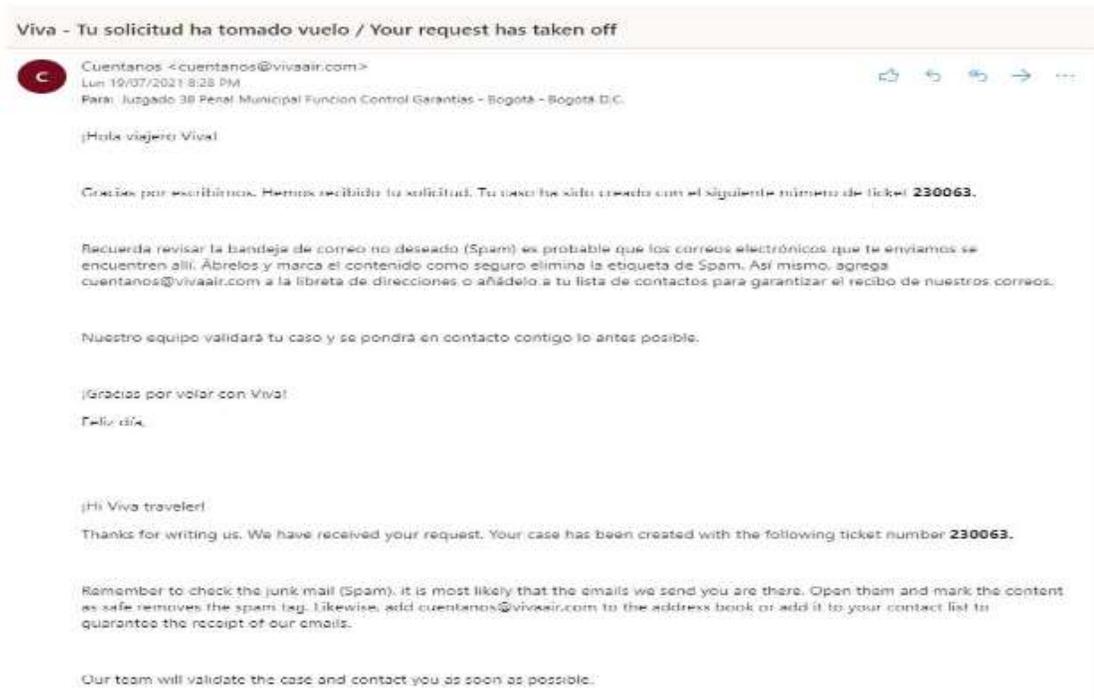
DIANA CAROLINA RONCANCIO TELLEZ
OFICIAL MAYOR

Aunado a ello, se observa en la trazabilidad de los correos electrónico, se recibió mensaje de respuesta automático de la accionada, en confirmación del recibido de la notificación, así:





Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.



Bajo esas condiciones, quedó claramente regulado el trámite de notificación y que se cumplió especialmente conforme lo establecido en los artículos 16 y 19 del Decreto 2591 de 1991, en relación con la notificación de las decisiones del trámite expedito de tutela, en concordancia con el Decreto 491 de 2020, que permite la posibilidad de utilizar las direcciones electrónicas para este tipo de procedimientos, y que tal inconformidad se superó con la respuesta a la acción de tutela. Por lo tanto, resulta improcedente la solicitud de nulidad impetrada por la accionada.

En cuanto a la vinculada BANCOLOMBIA, se advierte que no existe pretensión alguna respecto de esa entidad, por lo tanto, se desvincula del presente trámite.

5. DECISIÓN:

Por lo expuesto, el Juzgado 38 Penal Municipal con Función de Control de Garantías, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **DECLARAR IMPROCEDENTE** la acción de tutela presentada por la señora **CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ**, contra **FAST COLOMBIA-VIVA AIR**, por carencia actual de objeto, frente al derecho de petición, por haberse superado la situación de hecho que la motivó, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

SEGUNDO: **Declarar improcedente la solicitud de nulidad**, deprecada por la accionada **FAST COLOMBIA-VIVA AIR**, por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: **Desvincular a la vinculada BANCOLOMBIA**, por las razones expuesta en la parte motiva de esta decisión.

CUARTO: De conformidad con los artículos 30, 31 y 32 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión y una vez cumplido este trámite, si dentro del término de los tres días siguientes, fuere impugnada, remítase al Superior funcional. En su defecto, se



Sentencia Tutela
Radicación: 11-001-40-88-038-2021-0179 00
ACCIONANTE: CINDY JOHANA BARRERA RODRIGUEZ
ACCIONADO: FAST COLOMBIA VIVA AIR
Derechos Fundamentales: Petición.

remitirá de manera inmediata a la **Corte Constitucional**, para su eventual revisión.

QUINTO: Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

**LIGIA AYDEE LASSO BERNAL
JUEZ**

Firmado Por:

**Ligia Aydee Lasso Bernal
Juez
Penal 038 Control De Garantías
Juzgado Municipal
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:
**da1b8f9a22cf0c342f14ceec3bf99469d1e550eb940b646efc135fc3b
aaff173**

Documento generado en 03/08/2021 06:56:50 p. m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**