



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

Bogotá DC., Veintiséis (26) de octubre 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 el señor **DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN**, contra **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S.A.**, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN.-

El señor DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN, interpone acción de tutela contra la accionada manifestando que radicó el día 30 de junio del 2021 un derecho de petición, vencido el termino con fecha 4 de agosto de los corrientes, se emite una respuesta en la cual se expone la posibilidad de un reconocimiento de una tarjeta UATP cuya finalidad es justamente reponer y resarcir, una suma superior a los quince millones de pesos (\$15.000.000.00COP), por concepto de unos TKTs aéreos que fueran comprados a finales del 2019 para el trayecto BOGOTA-BARCELONA (ESP) – BOGOTA, viaje que se estaría realizando a mediados del año 2020.

Indica que siguió el procedimiento descrito en la respuesta comentada, más le ha sido imposible obtener la mentada tarjeta UATP, en tanto y en cuanto, según lo dicho por la propia plataforma WEB de la sociedad accionada, no hay ninguna tarjeta disponible y/o asociada a la reserva del suscrito, debido a que la reserva adquirida a finales del año 2019, ha sido cancelada en dos oportunidades por la sociedad accionada, debido a las restricciones propias de la pandemia derivada por el COVID-19, se vio en la necesidad de radicar una solicitud formal vía derecho de petición, el pasado 12 de agosto del 2021, con el fin de obtener el reembolso económico de la compra previamente descrita, sin ningún tipo de descuento o penalidad, en la medida en que la razones del no uso de la reserva, no han sido imputables al suscrito usuario – consumidor, pero a la fecha la demandada persiste en la omisión de responder de manera clara, precisa y de fondo el citado escrito, por lo tanto, se configura el estado de vulneración del derecho fundamental de petición.

Considera que la demandada ha vulnerado su derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, los numerales 1 y 4 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 como el Artículo 14 ibidem, además de lo contenido en la sentencia T 441/2013-

Por lo anterior, solicita el amparo de su derecho fundamental de petición y se ordene a la accionada dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del fallo, profieran respuesta definitiva, clara y de fondo al derecho de petición de fecha 12 de agosto de 2021, so pena de incurrir en desacato, así mismo, conminar a la accionada, para que, en lo sucesivo, no incurran en las conductas originarias de la presente acción de tutela.

Se agrega que el día 24/10/2021 a las 11:07 AM, el accionante remite correo electrónico en el cual manifiesta se ha recibido una respuesta por parte de la sociedad accionada, no obstante, considera que subsiste la vulneración del derecho fundamental, dado que la contestación es evasiva y dilatoria a sus intereses, sin resolver de fondo su petición.



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

Como pruebas aportó:

- Cedula de Ciudadanía del accionante.
- Copia del derecho de petición de fecha 30 de junio de 2021
- Respuesta emitida de fecha 4 de agosto del 2021.
- Copia del derecho de petición de fecha 12 de agosto del 2021.
- Certificado de existencia y representación legal de la accionada.

3. ACTUACIÓN PROCESAL.-

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados por el señor DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN, 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.

3.1. AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S.A., por intermedio de la doctora LUISA FERNANDA CARDENAS OVALLE, en calidad de Representante Legal Judicial, informa que dio respuesta a la petición al accionante informando que es procedente el reembolso en servicios mediante la entrega de bono, voucher o tarjeta débito precargada y que las tarjetas Avianca-UATP a nombre del demandante y demás viajeros de su reserva han tomado más tiempo de lo habitual, ya que la solicitud fue ingresada con números de tiquete que tuvieron una emisión posterior con numeración diferente y se encuentran próximas a ser emitidas, plazo que fuera informado al accionante.

Señala que la reserva QTGDMZ ha tenido un cambio de itinerario, registrado a instancias del consumidor el día 20 de septiembre de 2020, y es justamente este cambio el que dio lugar a la reemisión de los tiquetes, y al cambio de numeración que dio lugar al fallo en la emisión del reembolso en servicios, agregando que la petición incoada por el actor el día 12 de agosto de 2021 fue respondida de fondo, y dicha respuesta fue notificada en debida forma, mediante oficio de fecha 12 de agosto de 2021, suscrito por la Gerencia de Derecho del Consumo de Avianca.

Menciona lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020 adicionando que el accionante ha acudido a la jurisdicción constitucional para ventilar una pretensión económica, en ausencia de un perjuicio irremediable, teniendo para ello un escenario judicial propio como lo es la acción de protección del consumidor ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Manifiesta que cualquier eventual vulneración al derecho fundamental de petición del accionante debe descartarse ante la carencia actual del objeto como ha quedado probado, ya que frente a la solicitud de reembolso se ha informado una respuesta clara, idónea y debidamente motivada, de conformidad con lo cosa grado en la sentencia T-988 de 2002.

Anexa: Certificado de Existencia y Representación Legal, escrito de respuesta dada el 15 de octubre de 2021, archivo de correo electrónico por el cual se realiza envío de la respuesta al derecho de petición y archivo de confirmación de entrega emitido por el servidor de destino.

4. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO.-



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

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.

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.

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 el señor DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN, para solicitar la protección al derecho de petición.

Por su parte, la acción de amparo se dirigió a **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S.A.** 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 de **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S.A.**, al no dar respuesta a la solicitud de fecha 12 de agosto de 2021, vulnera los derechos fundamentales del 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



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

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:

(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.

El peticionario solicitó el amparo de sus derechos fundamentales que considera está siendo amenazados o vulnerados por la entidad accionada, al no dar respuesta de manera oportuna a su solicitud de la solicitud de reintegro o reembolso contenida la petición que presentó el día 12 de agosto de 2021, sin que a la fecha de instaurar la acción de tutela la accionada haya ofrecido una contestación.

En ejercicio de su derecho a la defensa la demandada informó dio respuesta de fondo a la petición a través de comunicación de fecha 19 de octubre del presente año, que envió correo electrónico del accionante.

Resalta el despacho que tras revisar la respuesta notificada al accionante de fecha 19 de octubre de 2021, en relación con la petición de fecha 12 de agosto de 2021, se puede observar que se procedió a dar respuesta clara y de fondo a la solicitud de reintegro o reembolso que tenía el accionante, la cual fue notificada al accionante a través del correo electrónico, como se evidencia en las imágenes adjuntas a continuación:

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)

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



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

De postmaster@outlook.com<undefined>
Fecha de envío 19/10/2021 9:46
Para Cesar Augusto Dionisio Rencancio <cesar.dionisio@avianca.com>
Asunto Entregado: AVIANCA - Respuesta a su derecho de petición
Datos adjuntos Nameless (197 Bytes), AVIANCA - Respuesta a su derecho de petición.eml (28.04 KB)

El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:

legalmas@hotmail.com

Asunto: AVIANCA - Respuesta a su derecho de petición

A STAR ALLIANCE MEMBER



Bogotá D.C., 19 de octubre de 2021

Señor
DANNY MOSCOTE
legalmas@hotmail.com

Ref.: Respuesta a su derecho de petición.

Respetado Sr. Moscote,

Por el presente escrito nos permitimos dar respuesta formal a su petición de fecha 12 de agosto de 2021, en relación con el reembolso de los tiquetes aéreos número 134-2493219553, 134-2493219554, 134-2493219555 y 134-2493219556, emitidos bajo la reserva con código QTGDMZ.

Previo a cualquier manifestación, es menester recordar que el reembolso en dinero de sus tiquetes **no es viable**, considerando que rige en tal materia el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, norma que permite a las compañías aéreas el reembolso en SERVICIOS de tiquetes no volados y emitidos en Colombia por lo cual, desde la fecha de entrada en vigencia del referido Decreto, toda solicitud **de reembolso correspondiente a tiquetes emitidos en Colombia, se viene procesando mediante la entrega de bonos y/o vouchers para recompra de servicios de la aerolínea emisora.**

Para el caso de Avianca, desde mediados del año 2021 se viene procesando el reembolso en servicios mediante la emisión y cargue de saldo de una tarjeta débito denominada Avianca-UATP en el aplicativo MyAvianca, al cual puede acceder cualquier cliente de la compañía para, desde allí, efectuar la redención y compra de los tiquetes.

Cabe anotar que, en línea con lo reglado por las autoridades competentes en materia de protección al consumidor, los transportadores aéreos somos autónomos para fijar los términos y condiciones de uso de los medios de reembolso en servicios, siempre que se respeten los términos de vigencia dispuestos por el Decreto 482 de 2020. Es así como, entre los términos y condiciones de la tarjeta Avianca-UATP más relevantes, se encuentra la posibilidad de hacer la compra y contar con el saldo cargado en MyAvianca hasta el 31 de diciembre de 2022, siendo posible la compra de tiquetes directamente a través de Avianca, o a través de agencias de viaje, y teniéndose también la posibilidad de adquirir boletos a nombre de personas distintas al titular de la tarjeta.

Validado el estado de los antedichos tiquetes y de su trámite de reembolso, hemos verificado que la emisión de tarjeta Avianca-UATP no fue exitosa ya que esta fue solicitada con los números de tiquete originales (arriba enunciados) siendo que dichos tiquetes cuentan con una reemisión posterior a su compra, efectuada el día 20 de septiembre de 2020, bajo los números 134-2496640057, 134-2496640058, 134-2496640059 y 134-2496640060, siendo esta numeración la correcta para generar las tarjetas por las cuales se materializará el reembolso en servicios.

Con el fin de evitar mayores dilaciones y de evitar que usted incurra en gestiones adicionales, con el envío de la presente respuesta hemos solicitado gestión **prioritaria para que sus tarjetas sean emitidas y cargadas en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario en el aplicativo MyAvianca. Dentro de dicho plazo, usted recibirá un correo electrónico informativo por el cual se notificará**

Aerolíneas del Continente Americano S.A. Avianca - Nit. 890.100.577-6 - Avenida Calle 26 No. 59 - 15 - Teléfono: (571) 5 877700 Fax (571) 4 235300-Bogotá, Colombia

En ese orden de ideas, es evidente que con ocasión del presente trámite tutelar se contestó de fondo el derecho de petición bajo respuesta de fecha 19 de octubre de 2021, y se notificó ese mismo día a las 09:46 horas, a la dirección de correo electrónico aportado por el apoderado legalmas@hotmail.com., aportado 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 y pese a la negativa, se evidencia, como se resaltó en la contestación por el despacho, que le informan al accionante que no es procedente la solicitud de reembolso, y que en su lugar le reconocen hacer entrega de las tarjetas Avianca-UATP, de las cuales, sustentan su mora en un error en los números



Sentencia Tutela
RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240
ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN
ACCIONADO: AVIANCA
Derechos Fundamentales: Petición.

de tiquetes, dado que la reserva QTGDMZ ha tenido un cambio de itinerario, lo que modificó los números de los tiquetes y que es a través de asignación de la nueva numeración con los que debe reclamar, considerando que de ese modo se resolvió lo requerido.

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 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 12 de agosto de 2021, se declarará la improcedencia de la acción de tutela.

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 impetrada por el señor **DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN** contra **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S.A.**, 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.



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2021 0240

ACCIONANTE: DANNY MANUEL MOSCOTE ARAGÓN

ACCIONADO: AVIANCA

Derechos Fundamentales: Petición.

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

TERCERO: 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
Juzgado Municipal
Penal 038 Control De Garantías
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:

e00895d4d00c759a9ffe5591e711d3e042444c68c61923900e5a58fa
51e0a8c3

Documento generado en 26/10/2021 10:37:50 PM

Valide este documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>