



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

Bogotá DC., Veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintidós (2022)

1. OBJETO DE LA DECISIÓN

Sería del caso resolver lo pertinente a la demanda de tutela promovida por el ciudadano DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ, en contra de Aerovías del Continente Americano S.A -AVIANCA, por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, si no fuera porque de entrada se advierte que los hechos que dieron origen a esta acción constitucional han desaparecido.

2. HECHOS QUE MOTIVAN LA ACCIÓN

El señor DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ, interpone acción de tutela en contra de la accionada, manifestando que el día 20 de julio de 2022, remitió a través de la dirección electrónica derecho de petición y a la fecha en que interpone la acción constitucional no ha recibido respuesta, con lo cual, se afecta su derecho fundamental establecido en el artículo 23 constitucional.

En consecuencia, solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, y se ordene a la accionada a que en el término que el despacho considere, se emita respuesta de fondo, congruente y que resuelva todos los puntos de la petición que radicó el 20 de julio y que la contestación le sea notificada.

3. ACTUACIÓN PROCESAL

A fin de verificar si existe amenaza o vulneración a los derechos fundamentales invocados, éste despacho avocó la presente acción constitucional el día doce (12) de septiembre del dos mil veintidós (2022), y ordenó el traslado de la misma a la entidad accionada, para que dentro del término de dos (02) días rindiera las explicaciones que considerara, anexando la prueba documental correspondiente, permitiéndole así ejercer su legítimo derecho de defensa y contradicción.

La respuesta allegada por la accionada, fue la siguiente:

La **Aerovías del Continente Americano S.A -AVIANCA**, por intermedio de la Representante Legal Judicial informó que el sistema de atención a peticiones, quejas y reclamos encontró que el accionante radicó una petición el día 20 de julio de 2022 y le



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

asignó el número de radicado 220722000837, la cual le fue contestada el día 03 de agosto de 2022, reenviada el día 15 de septiembre de 2022, en la cual se resolvió de manera clara, precisa y de fondo a cada una de las peticiones, la cual fue remitida a las direcciones de correo electrónico: perezfd1@gmail.com y deybidper086@gmail.com, señalados por el accionante en el escrito de petición y de tutela.

Por ende, considera que existe una carencia actual de objeto por hecho superado, pues no existe amenaza o vulneración alguna al derecho fundamental de petición del accionante en tanto ha dado íntegra respuesta a cada a las peticiones elevadas de manera suficiente, precisa y de fondo, solicitando se declare improcedente la acción de tutela.

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.

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 1883 de 2017, a los Jueces Municipales, les serán repartidas para su conocimiento, en primera instancia, las acciones de tutela



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

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. Problema Jurídico

Conforme a la petición de tutela, se trata de establecer si la presunta omisión de la Aerovías del Continente Americano S.A -AVIANCA al no dar contestación de fondo al derecho de petición radicado por el accionante el día 20 de julio hogaoño, vulnera su derecho fundamental de petición o si la presente demanda carece de objeto por hecho superado.

4.4. De los derechos fundamentales

4.4.1. Del derecho de petición

Respecto al derecho de petición, la Corte ha estimado *“que el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo”*¹

Por su parte, el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición como la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas a las autoridades, implicando el correlativo deber de estas últimas de brindar una respuesta oportuna, clara, congruente, precisa y de fondo sobre lo solicitado.

Al respecto, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha especificado los siguientes elementos del derecho de petición:

“i) Prontitud. Que se traduce en la obligación de la persona a quien se dirige la comunicación de darle contestación en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos fijados por la Ley 1755 de 2014. En aras de fortalecer esta garantía el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a “falta para el servidor público y (...) a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

(ii) Resolver de fondo la solicitud. Ello implica que es necesario que sea clara, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; precisa de modo que atienda

¹ Sentencia T-206 de 2018



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; congruente, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y consecuente con el trámite que la origina, cuando es el caso en que se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso, caso en cual no puede concebirse como una petición aislada.

(iii) Notificación. No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado y, ante el juez de tutela. Ello debe ser acreditado”².

De otra parte, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 señala que, “*salvo norma legal especial*”, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Si se trata de peticiones de documentos y de información el término de resolución es de diez (10) días siguientes a su recepción.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

4.5. DEL CASO CONCRETO

El peticionario solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, vulnerado por la accionada, al no dar una respuesta de fondo al escrito presentado el 20 de julio de 2022, mediante el cual solicitó lo siguiente:

“1. Informarme los datos exactos y correctos con los que puedo solicitar la tarjeta UATP, DE MANERA ESPECIFICA EL NÚMERO DE RESERVA necesario para poder activar las tarjetas UATP.

2. En su defecto, que se expidan a mi nombre vouchers, bonos y/o créditos que puedan ser utilizados en la compra de nuevos tiquetes aéreos.”

Al respecto, se verificó, con ocasión del presente trámite y al traslado de la acción constitucional a AVIANCA, que el derecho de petición requerido fue resuelto el día 15 de septiembre de 2022, donde dieron una contestación de manera clara, precisa y de fondo a cada una de sus peticiones, la cual fue remitida a las direcciones de correo electrónico perezfd1@gmail.com y deybidper086@gmail.com, en los siguientes términos:

² Sentencia T-044 de 2019



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

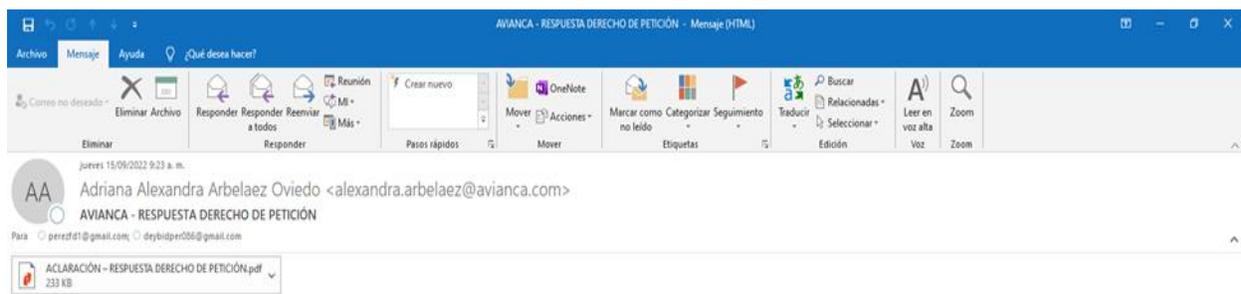
PRIMERO: Los datos asociados a su reserva con los cuales puede radicar su solicitud de reembolso son los siguientes:

Reserva	Tiquete	Pasajero	Valor	Itinerario	Tarifa
UEKS4N	134-3803332970	BARBOSACORNELIO/MIGUELANGEL	COP 117.660	Bogotá - Medellín (06JUN20) Medellín - Bogotá (07JUN20)	XS
UEKS4N	134-3803332971	BARBOSACORNELIO/RUBENDARIO	COP 117.660	Bogotá - Medellín (06JUN20) Medellín - Bogotá (07JUN20)	XS
UEKS4N	134-3803332972	PEREZFERNANDEZ/DEYBID	COP 117.660	Bogotá - Medellín (06JUN20) Medellín - Bogotá (07JUN20)	XS
UEKS4N	134-3803332973	SUAREZMORALES/NESTORMAURICIO	COP 117.660	Bogotá - Medellín (06JUN20) Medellín - Bogotá (07JUN20)	XS

El reembolso podrá ser solicitado a través del siguiente enlace: <https://www.avianca.com/co/es/te-ayudamos/soluciones-en-linea/reembolsos/>. Una vez radicada su solicitud, se le asignará un número de radicado con el cual usted podrá hacer seguimiento a su requerimiento.

SEGUNDO: En atención a que se ha compartido la información de los tiquetes objeto de controversia y el canal dispuesto para realizar la solicitud de reembolso, se informa que es deber del pasajero gestionar sus propias reservas.

Valga resaltar que la accionada indica que dio respuesta al derecho de petición en mención, desde el día 03 de agosto de 2022, no obstante, se pudo evidenciar que la misma fue notificada al correo electrónico DEYBIDPER086@HOTMAIL.COM, cuando las direcciones aportadas por el accionante tanto en la petición como en la acción de tutela, son las siguientes: perezfd1@gmail.com y deybidper086@gmail.com. En ese orden de ideas, es evidente que la respuesta al derecho de petición objeto de la presente acción constitucional fue dada a conocer al actor sólo hasta el 15 de septiembre de 2022, pues se remitió de forma correcta a los correos antes mencionados, tal como se advierte a continuación:



Estimado,

Por medio del documento adjunto se remite aclaración de respuesta a las peticiones radicadas por usted ante la Aerolíneas del Continente Americano S.A. AVIANCA.

El buzón desde el cual se genera y envía este documento NO ES CANAL DE SERVICIO de Aerolíneas del Continente Americano S.A. Avianca S.A., ni canal de recepción de peticiones. Por favor absténgase de dar respuesta al presente correo, ya que esta no será atendida. En su lugar, ponemos a disposición nuestros canales de contacto, los cuales pueden ser consultados en: <https://www.avianca.com/co/es/te-ayudamos/contactanos/>.

Cordialmente,

Adriana Arbeláez
Coordinador Legal Asuntos Consumidor
Bogotá, Colombia
alexandra.arbelaez@avianca.com





Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

Retransmitido: AVIANCA - RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN



En ese orden de ideas, pese a que la accionada informa haber resuelto la petición el 03 de agosto de 2022, la contestación no le fue notificada a los correos suministrados por el señor PEREZ FERNANDEZ, por lo cual, se advierte una flagrante vulneración al derecho incoado; siendo sólo comunicada como resultado de la presente demanda constitucional, el pasado 15 de septiembre; no obstante, carece de objeto emitir una orden sobre la vulneración conjurada con la actitud positiva de la accionada, lo cual no implica una decisión favorable o positiva a los intereses del peticionario, sino que la misma sea clara y congruente a lo petitionado, en este caso, se dio la información del número de reserva, pasajeros, tiquete, valor, itinerario, tarifa y se le indicó al peticionario el link para solicitar el reembolso, tal como éste lo solicitó.

En efecto, puede ocurrir que en el curso o trámite de la misma, la parte accionada ejecute actos que lleven a pensar que la vulneración o amenaza ha cesado, dicho de otra manera, es posible que el hecho que motivó la demanda haya desaparecido, tal como lo ha determinado la Corte Constitucional al señalar que *“lo anterior implica que se extinga el objeto jurídico sobre el cual giraba la acción de tutela y del mismo modo que cualquier decisión que se pueda dar al respecto resulte inocua.”* (Sentencia T-070 de 2018).

Con respecto a la teoría de la carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos:

“Si, 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”.

En ese orden de ideas, es claro que se atendió la solicitud del accionante dirigida a la contestación del derecho de petición de fecha 20 de julio de 2022, conforme al material probatorio allegado; por lo que se encuentra conjurada la vulneración del derecho de petición bajo la figura del hecho superado, pues han cesado los motivos que llevaron a interponer la acción de tutela, ya que la orden que eventualmente se pueda emitir pierde su razón de ser en tanto no existe una causa sobre la cual pronunciarse al haberse dado respuesta de fondo al mismo.



Sentencia Tutela

RADICADO TUTELA: 110014088038 2022 00112 00
ACCIONANTE: DEYBID PÉREZ FERNÁNDEZ
ACCIONADO: AVIANCA
Derecho fundamental: PETICIÓN

Por las anteriores razones, deberá declararse improcedente la misma por la configuración del hecho superado respecto al derecho de petición al no advertirse la vulneración o amenaza alegada.

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** por carencia actual de objeto por hecho superado la presente acción constitucional de tutela por violación al derecho de petición, conforme a lo aquí considerado, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este proveído.
- SEGUNDO: EXHORTAR a la Aerovías del Continente Americano S.A -AVIANCA,** que dé respuesta en debida forma a las peticiones que son elevadas por los ciudadanos ante esa entidad, dentro de los términos legales dispuestos para ello, y así mismo, para que defina la solicitud de devolución de saldos, en los plazos legalmente establecidos.
- TERCERO:** 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.
- CUARTO:** Contra el presente fallo procede el recurso de impugnación, como lo estipula el artículo 31 ídem.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

**ORIANA REINOSO BOCANEGRA
JUEZ**