



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

Carrera 10 No. 14-33 Piso 6°

cmpl09bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

RADICADO: 110014003009-2022-01080-00

Bogotá, veintiséis (26) de octubre de dos mil veintidós (2022)

Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992

Accionante: **MARIA CAMILA ROZO BARRETO - FRANCISCO JAVIER LASSO PEREZ**

Accionado: **PRICE RES S.A.S. -TIQUETES BARATOS Y AMERICA AIRLINES**

Providencia: **Fallo**

I. ASUNTO A TRATAR

Una vez agotado el trámite señalado en el Decreto 2591 de 1991, decide este Juzgado, la acción de tutela que, en protección de sus garantías constitucionales presentó **MARIA CAMILA ROZO BARRETO - FRANCISCO JAVIER LASSO PEREZ**, con motivo de la supuesta violación a los derechos fundamentales en contra de **PRICE RES S.A.S. - TIQUETES BARATOS Y AMERICA AIRLINES**, con motivo de la supuesta violación al derecho fundamental de petición artículo 23 Constitución Política de Colombia, respecto a su solicitud del 24 de agosto de 2022.

II. PETICIÓN Y FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

MARIA CAMILA ROZO BARRETO - FRANCISCO JAVIER LASSO PEREZ, solicitan el amparo de la supuesta violación con motivo de la supuesta violación al derecho de petición artículo 23 Constitución Política de Colombia, radicado el 24 de agosto de 2022.

Afirmaron, para sustentar su solicitud de amparo, que el día 08 de junio de 2022 por la página <https://www.tiquetesbaratos.com> compraron unos tiquetes con Confirmación de Reserva VZUEMT Bogotá - New York - Washington y de regreso Washington - Miami - Bogotá. Añadieron que el día del viaje **AMERICA AIRLINES** le informó que el vuelo estaba cancelado y que se le haría la devolución del dinero. Pero **TIQUETES BARATOS** les respondió que no hacían devolución por política de la empresa.

III. ACTUACIÓN SURTIDA

1.- Recibida la presente queja a través de la oficina de reparto, por auto de 20 de octubre del año en curso, se dispuso su admisión, y la notificación de la accionada, con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

2.- Así, **PRICE RES S.A.S.** se opuso a las pretensiones toda vez que el día 24 de octubre de 2022 remitió la respuesta al derecho de petición presentado por la accionante. Anexó copia de la misma.

3. **AMERICAN AIRLINES** indicó que no es la encargada de atender lo pretendido por la parte actora y que el vuelo del pasado 4 de agosto hacia Nueva York, aeropuerto John F. Kennedy (JFK), fue utilizado, y que el vuelo AA2151 que los Accionantes habían adquirido para volar de Nueva York, aeropuerto La Guardia (LGA) a Arlington, aeropuerto Ronald Reagan (DCA), no se utilizó (NOGO). La información recibida sobre este vuelo es que fue

cancelado por condiciones climáticas. Los otros vuelos de ese segmento, a saber, AA1974 (DCAMIA) y AA1137 (MIABOG) del 24 de agosto, tampoco fueron utilizados. Como quiera que el vuelo fue cancelado por motivos climáticos, aplica el reembolso de los segmentos no utilizados.

IV. PROBLEMA JURÍDICO

Teniendo en cuenta los hechos dispuestos en el escrito de tutela, el problema jurídico se circunscribe a determinar si la entidad accionada, vulnera el derecho fundamental de petición al no brindarle una respuesta de fondo a su solicitud de 24 de agosto de 2022.

V. CONSIDERACIONES

1.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y en el num. 1º del art. 1º del Decreto 1382 de 2000, este Juzgado es competente para conocer de la presente acción de tutela.

2.- La acción de tutela es una herramienta con la que se busca la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o aún de los particulares, en los casos establecidos por la ley.

3.- Así, se encuentra que la exigencia del petitum es que se ordene a la accionada le brinde una respuesta de fondo a su solicitud de 24 de agosto de 2022.

4.- De cara a los derechos fundamentales que a juicio del accionante han sido conculcados por la entidad accionada, es pertinente traer a colación, lo esbozado por la Honorable Corte Constitucional en reiteradas ocasiones, pues, la acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión” (Ib.), y no se cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

El derecho fundamental de petición está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual reza:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

En desarrollo de esa garantía, la ley 1755 del 30 de junio de 2015 establece reglas para el ejercicio del derecho de petición que deben observarse por la administración y todas las personas que hagan uso de ese mecanismo. Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así, el artículo 14º de la ley 1755 de 2015 estatuye: “*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”

Es claro anotar para lo presente en el caso, que la ley mencionada requiere bajo su objeto que las personas tienen derecho “a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Por lo cual, respuestas de forma indebida y que carezcan de formalidades y fundamentos no pueden considerarse como satisfecha las solicitudes del peticionario.

Al referirse a este derecho, la Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha sido reiterada en el sentido de señalar que no se agota y cumple con “cualquier respuesta”, sino que la respuesta debe ser clara, oportuna, concreta y de fondo de manera que siendo la decisión positiva o negativa a lo solicitado, definitiva el asunto objeto de la petición.

En Sentencia T-831A/13 La jurisprudencia constitucional ha señalado que la respuesta a los derechos de petición puede ser favorable o no para el peticionario, y en todo caso (i) debe ser reconocido como un derecho fundamental que se encuentra en conexidad con la garantía de otros derechos fundamentales; (ii) debe ser resuelto en forma oportuna, esto es, dentro del término legal que se tiene para resolver; (iii) debe dársele una respuesta de fondo respecto de lo que se ha solicitado, de una manera clara, precisa y congruente; (iv) como ya se indicó en el párrafo anterior, debe ser dada a conocer al peticionario; y (v) se aplica por regla general a entidades públicas pero también a organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.

Por tanto, puede concluirse que el derecho de petición tiene un “núcleo fundamental” [que] está constituido por: i) el derecho que tiene el peticionario a obtener una respuesta de fondo, clara y precisa y, ii) la pronta respuesta de parte de la autoridad solicitada. Por esto, resulta vulnerada esta garantía si la administración omite su deber constitucional de dar solución oportuna y de fondo al asunto que se somete a su consideración” (T-237 de 2016).

5-. Así mismo, debe advertirse que si en el transcurso de la tutela “(...) se supera la afectación de tal manera que carece de objeto el pronunciamiento del juez. La jurisprudencia de la Corte ha comprendido la expresión hecho superado en el sentido obvio de las palabras que componen la expresión, es decir, dentro del contexto de la satisfacción de lo pedido en tutela. En ese sentido, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del accionante a partir de una conducta desplegada por el agente (C. Const. Sent. T-011/16).

Así las cosas, cuando el objeto jurídico que propició la acción de tutela ha sido atendido, constituye un hecho superado.

VI. CASO CONCRETO

Descendiendo al caso objeto de estudio, es preciso abordarlo con miramiento en la situación planteada por **MARIA CAMILA ROZO BARRETO** y **FRANCISCO JAVIER LASSO PEREZ**, quienes pretenden que por medio de la acción de tutela se ordene a las accionadas

le brinden una respuesta a su solicitud de 24 de agosto de 2022, en el que solicitaron realicen la gestión ante la aerolínea para la devolución del dinero por los trayectos no utilizados y que fueron cancelados.



Téngase en cuenta que la petición sólo fue presentada ante **PRICE RES S.A.S. -TIQUETES BARATOS**, por lo que es esa empresa quien debe dar respuesta al pedimento objeto de la acción de tutela.

Ahora bien, **PRICE RES S.A.S. -TIQUETES BARATOS** aportó copia de una respuesta brindada a la parte actora en la que le comunicaba que:

“(…) en su calidad de agencia de viajes, no puede realizar el reembolso, en ningún caso, sin autorización de la prestación del servicio de transporte aéreo, y se encuentra completamente sujeto a las políticas establecidas por la compañía.

6. En el caso American Airlines, la aerolínea, en sujeción a lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, por medio del cual el gobierno nacional adoptó medidas especiales en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia, ha negado la posibilidad de hacer reembolsos en dinero y ha ordenado a las prestadoras de servicio de transporte aéreo la posibilidad de reprogramar el vuelo.

7. Ahora bien, respecto de lo manifestado por ustedes en la que informan que no pudieron usar los tiquetes porque estaban cancelados, es menester precisar que, no aportar una prueba en la que se demuestre si la aerolínea no prestó el servicio, por lo que mi representada en calidad de agencia de viajes desconoce lo realmente sucedido, así las cosas, en calidad de intermediarios hicimos extensiva su solicitud ante American Airlines cuya respuesta estamos a la espera”.

Por otro lado, **AMERICA AIRLINES** le informó a la parte actora que “se comunicó a la agencia **PRICE RES / TIQUETES BARATOS**, que deben solicitar el reembolso en el GDS con el código SCRFND. Se aclara que éste es el procedimiento establecido como política corporativa para las ventas realizadas a través de agencias”.

Dicha respuesta fue remitida vía correo electrónico a la accionante. Para ello aportó copia al expediente digital.

En este orden de ideas, este Despacho estima que el objeto que persigue la presente acción de tutela ya se encuentra satisfecho, o, dicho en otras palabras, se ha superado el hecho que originó la presentación de esta acción constitucional. Independientemente de la respuesta brindada.

No se olvide que lo pretendido en la solicitud es de carácter económico, por lo que se recuerda que la acción de tutela no es el mecanismo para hacer valer pretensiones económicas.

VII. DECISIÓN

En virtud de lo anteriormente expuesto, el **JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por Autoridad de la Ley.

RESUELVE:

PRIMERO: Negar la acción de tutela interpuesta por **MARIA CAMILA ROZO BARRETO - FRANCISCO JAVIER LASSO PEREZ**, por tratarse de un hecho superado.

SEGUNDO: NOTIFICAR la decisión adoptada a las partes, por el medio más expedito.

TERCERO: De no ser impugnada la presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase inmediatamente el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión. Ofíciase.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,



LUZ DARY HERNÁNDEZ GUAYAMBUCO
Juez