

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

JUZGADO SESENTA Y CUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.,

(Juzgado Cuarenta y Seis de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio) - Acuerdo PCSJA18-11127-

Bogotá, D. C., dieciocho (18) de febrero de dos mil veintidós (2022)

Acción de Tutela N° II00140064-2022-00109-00 de ANDRES GERARDO QUINTERO RAMIREZ y ALEJANDRA VINASCO SANDOVAL en contra de la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.-EASYFLY S.A.

ASUNTO

Surtido el trámite de rigor, procede el Despacho a decidir la acción de tutela referida.

La petición y los hechos

ANTECEDENTES

Los señores ANDRES GERARDO QUINTERO RAMIREZ y ALEJANDRA VINASCO SANDOVAL, presentaron acción constitucional, conforme lo reglado en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, en contra de la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.-EASYFLY S.A, con fundamento en los hechos que se relacionan a continuación:

Manifiestan que el día 23 de agosto de 2021, a través del portal de internet, se presentó petición ante la empresa AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A.EASYFLY S.A., con la finalidad de consultar los derechos y deberes de la compañía aérea con relación a unas circunstancias fácticas acaecidas en la pasada anualidad, a lo que la empresa accionada envió a la dirección electrónica constancia de radicado de la petición aludida, con número de código 23082021-067228, la cual al ser consultada en la página de web de la entidad enjuiciada (“Consultar Reclamo Solicitud - Felicitación Sugerencia”), se evidencia que no existe ningún estado vigente a la fecha de la solicitud presentada, a pesar que han transcurrido cinco meses, esta empresa, no ha resuelto de forma adecuada y completa la petición impetrada.

II. DERECHOS VIOLADOS Y PETICIÓN

Indicaron los promotores del amparo, que la conducta de la accionada, vulnera el derecho fundamental de derecho de petición, por lo que solicita al despacho ORDENAR a la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. EASYFLY S.A, que, dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la Sentencia, resuelva de manera adecuada y completa la petición presentada el día 23 de agosto de 2021.

III. ACTUACIÓN PROCESAL

Mediante proveído calendarado once (11) de febrero de dos mil veintidós (2022) se admitió la acción de la referencia, solicitando a la accionada que en el improrrogable término de un (1) día, contado a partir del recibo de la comunicación, se pronuncie sobre los hechos en los que se soporta la presente acción y anexe la documentación pertinente, para la pronta y adecuada resolución de la tutela,

En atención al requerimiento del juzgado:

- La EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. EASYFLY S.A, a través de su representante legal manifestó que una vez revisados los archivos disponibles encontraron que el señor Andrés Gerardo Quintero Ramírez, radicó un reclamo el día 23 de agosto de 2020, a través del aplicativo de atención de pasajeros, el cual fue radicado bajo en CUN 23082021067228, a lo que la aerolínea dio respuesta el 30 de agosto, soportando su dicho en la copia de la respuesta suministrada y que anexa a la presente contestación, considerando que dicha respuesta fue dentro del término legal establecido. esto es, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

IV. CONSIDERACIONES

LA ACCIÓN DE TUTELA

La acción de tutela, prevista por el artículo 86 de la Constitución Política es un mecanismo procesal específico y directo, cuyo objeto consiste en la efectiva protección concreta e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales en una determinada situación jurídica, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de una autoridad pública, o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones determinadas específicamente en el Decreto 2591 de 1991. 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 la amenaza sobre él se configure.

Dentro de las características esenciales de esta acción se encuentran la subsidiariedad y la inmediatez, la primera, refiere a que tan solo resulta procedente instaurarla en subsidio o a falta de instrumento constitucional o legal diferente, susceptible de ser alegado ante los Jueces; esto es, cuando el afectado no disponga de otro medio judicial para su defensa, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; la segunda a que la acción de tutela debe tratarse como mecanismo de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho objeto de la violación o amenaza.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Carta Política consagra el derecho de petición y de su contenido emerge que éste encierra dos elementos de su esencia, así: Una pronta respuesta por parte de la autoridad y una decisión material, de fondo, sustantiva y en todo caso clara y precisa. Una respuesta tardía, así como una vaga, lesiona el núcleo esencial de este derecho, al punto que no constituye solución al derecho de petición.

Por supuesto que la respuesta que la persona reclama no necesariamente debe ser positiva, pues lo que la Carta Política exige es una decisión oportuna, de fondo, clara y precisa, más no una respuesta favorable al solicitante, pues ello significaría nada menos que confundir el contenido con el contenido: La respuesta a una petición con una decisión favorable.

Por lo anterior conforme a reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de protección del derecho de petición deben estudiarse los siguientes puntos:

“...la respuesta esperada a la petición “debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”.

Por tanto, el núcleo esencial de este derecho fundamental, reside en la resolución pronta y oportuna de la situación presentada por el petente y se satisface cuando “*se emiten y reciben respuestas que abarcan en forma sustancial y resuelven, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido*”. Así se ha señalado que “*es evidente que el contenido del derecho de petición no involucra el sentido de la respuesta, como quiera que aquel “es diferente del pedido*”.

De modo que, si bien la respuesta no siempre ha de ser favorable a los intereses del peticionario, lo mínimo que puede esperar el petente es la manifestación, según criterio de la entidad, de si tiene o no derecho a lo reclamado. Lo cual no excluye que además de la respuesta, se suministre información relacionada que complementa lo deseado por el peticionario y de esta forma puede discutir sus derechos ante la jurisdicción pertinente.

Del mismo precepto constitucional, se desprende que el ejercicio del derecho de peticiones una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 C.P.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia, entre otros.

DEL CASO EN CONCRETO

Con la presente acción constitucional, pretenden los señores Andrés Gerardo Quintero Ramírez y Alejandra Vinasco Sandoval, que la empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A.-EASYFLY S.A, le den respuesta al derecho de petición fechado 23 de agosto de 2021, y radicado a través del portal de internet, con la finalidad de consultar los derechos y deberes de la compañía aérea con relación a unas circunstancias fácticas acaecidas en la pasada anualidad, aclarando que la empresa accionada les había enviado a la dirección electrónica, una constancia de radicado bajo el

número de código 23082021-067228, la cual al ser consultada en la página de web de la entidad accionada evidencian que no existe ningún estado vigente a la fecha de la solicitud.

Ahora bien, la empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A, en respuesta a la presente acción constitucional indico que dentro de los archivos disponible de la empresa, se encontró que el señor Andrés Gerardo Quintero Ramírez, radicó un reclamo el día 23 de agosto de 2020, a través del aplicativo de atención de pasajeros, el cual fue radicado bajo en CUN 23082021067228, a lo que la aerolínea dio respuesta el 30 de agosto, soportando su dicho en la copia de la respuesta suministrada.

Luego, revisados los anexos enviados con la respuesta de la empresa accionada se desprende que en el record de tramite existe una respuesta para la solicitud de los accionantes, igualmente en el informe de gestión servicio al cliente figura fecha de solicitud 23 de agosto de 2021 Cun 23082021-067228, tipo de solicitud, reclamo, servicio cumplimiento de vuelo, Concepto cancelación de vuelo , medio de respuesta Correo electrónico , tiempo de respuesta 5 días fecha de respuesta agosto 30 de 2021 a nombre de ANDRES GERARDO QUINTERO, dirección carrera 55 No. 152 B 68 Of. 1007 correo electrónico EDIFICIO MAZ; pero y pese a toda esta información, no aparece acreditado que se hubiese notificado en debida forma, ya sea de manera personal y/o remitido al correo electrónico, puesto que no allegaron prueba alguna que acredite el recibido ni del correo electrónico ni certificación de recibido físicamente, por lo que debe entenderse como no contestada la solicitud elevado por los aquí accionantes, conduciendo a que esta sede judicial ordene a la empresa AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. EASYFLY S.A., que, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha efectuado, de respuesta al derecho de petición enviada el pasado 23 de agosto por ANDRES GERARDO QUINTERO RAMIREZ y ALEJANDRA VINASCO SANDOVAL y se les notifique en debida forma dicha respuesta.

V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el **Juzgado Sesenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C., (Juzgado 46 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Transitorio)**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por ANDRES GERARDO QUINTERO RAMIREZ y ALEJANDRA VINASCO SANDOVAL, en contra la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. EASYFLY S.A, conforme las razones esbozadas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. EASYFLY S.A, que, en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, si aún no lo ha efectuado, de respuesta al derecho de petición enviada el pasado 23 de agosto por ANDRES GERARDO QUINTERO RAMIREZ y ALEJANDRA VINASCO SANDOVAL y se les notifique en debida forma dicha respuesta.

TERCERO: Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

CUARTO: En la oportunidad legal correspondiente, por secretaria envíese el expediente a la ilustrada Corte Constitucional para su eventual revisión, en los términos del artículo 31 del decreto 2591 de 1991, en caso de no ser impugnada.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

LILIAM MARGARITA MOUTHON CASTRO

JUEZ

Firmado Por:

Liliam Margarita Mouthon Castro

Juez

Juzgado Municipal

Civil 064

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:

9450337bba41d56bb1c51d09bdb849e6ac10e460ad6ceea9b5481b73c5d96fa3

Documento generado en 18/02/2022 12:11:46 PM

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