



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**
j39pccmbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá D. C., seis (6) de septiembre de dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-01501-00.

ACCIONANTE: MARIA MIRTHA ROMERO SEGURA Identificada con cédula de ciudadanía No. 51.650.240

ACCIONADA: AVIANCA S.A. Identificada con NIT. 890.100.577-6

Procede el Despacho a resolver la acción de tutela de la referencia, una vez rituado en legal forma el trámite correspondiente.

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

Expone la accionante **MARIA MIRTHA ROMERO SEGURA** Identificada con cédula de ciudadanía No. 51.650.240, que el día 6 de agosto de 2021 radicó en las oficinas de Avianca S.A. ubicadas en el Centro Comercial Unicentro, solicitud para la habilitación de cuatro (4) tiquetes que había comprado y que Avianca había deshabilitado por que llevaban más de 15 meses, (todos los tiquetes tiene un tiempo de validez de 3 años), de acuerdo a las instrucciones del call center se debía solicitar la reactivación y/o habilitación de dichos tiquetes por medio escrito, y al termino de diez (10) días hábiles estarían habilitados los tiquetes para ser utilizados, a la fecha, no se ha recibido respuesta.

2. La Petición

Con fundamento en lo anterior, *“...solicita se de respuesta de fondo y congruente a derecho de petición, activando los cuatro (4) tiquetes relacionados en mi solicitud radicada bajo el Nro. UNREX 2252 del 6 de Agosto de 2021, la anterior solicitud, se soporta en oficio radicado y firmado por la administradora del Convenio Corporativo #30245 donde se indica fecha, del viaje, nombre del pasajero, ruta de cada tiquete”.*

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 31 de agosto de 2021, se ordenó la notificación a la entidad accionada **AVIANCA S.A.**, a efectos de que ejerciera el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quien informó que: *“(...) Es cierto, la accionante mediante el radicado UNREX 2252, radicó solicitud de extensión de la vigencia contable de los tiquetes 134-3743182560, 134-802127617, 134-4715698379 y 134-4715698380 por un año más. Esto conforme se ve en la plataforma RTS para gestión contable y reembolsos de tiquetes (...), es importante resaltar que debido al impacto de las operaciones Avianca se encuentra inmerso en una circunstancia de fuerza mayor que se encuentra activa y generado novedades e impactos en los tiempos de respuesta. Esta fuerza mayor se deriva del acaecimiento de una pandemia mundial derivada de la expiación del COVID-19 por el mundo”.*

Finalmente manifiesta que: *“...el día de hoy 02 de septiembre del 2020, se remite respuesta al correo electrónico indicado como dirección para notificaciones judiciales en el escrito de tutela, indicado que solo se autorizaba uno de los tiquetes, y que los otros habían sido rechazados (...).”*

II. CONSIDERACIONES

De la Acción de Tutela

El artículo 86 de la Constitución Política de 1991 estableció que toda persona tiene acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública, o contra particular frente al cual se encuentre en condiciones de subordinación. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La acción de tutela en consecuencia es viable, cuando quiera que un derecho fundamental constitucional se encuentre bajo amenaza o vulneración, situación que deberá ser demostrada o probada, por quien reclama su protección.

Problema Jurídico

En el caso objeto de análisis, el problema jurídico consiste en determinar si se ha vulnerado o no el derecho fundamental de petición de la accionante por no haberse dado respuesta oportuna y de fondo a la solicitud presentada a la accionada el pasado 6 de agosto.

Del Derecho de Petición

El derecho fundamental de petición se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual se considera, básicamente, como la facultad que tienen los ciudadanos de formular solicitudes o de pedir copias de documentos no sujetos a reserva, a las autoridades correspondientes, y obtener de estas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

El derecho de petición, sobre el cual se invoca la protección constitucional, involucra dos momentos, *“...ambos dependientes de la actividad del servidor público a quien se dirige la solicitud: el de la recepción y trámite de la misma, el cual implica el debido acceso de la persona a la administración para que ésta considere el asunto que se le plantea, y el de la respuesta, cuyo sentido trasciende el campo de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante.”*¹.

Lo anterior quiere decir que para la protección del derecho de petición, las autoridades públicas y los particulares, en los casos contemplados por la ley, deben no solamente proceder a imprimir a la solicitud puesta bajo su conocimiento el trámite interno que sea del caso para adoptar la decisión que consideren pertinente, sino que además su actividad se hace extensiva a la obligatoriedad de comunicar al peticionario la decisión que en uno u otro sentido haya adoptado, información que

¹ Cfr. Sentencia T-372/95

además debe producirse con prontitud, por cuanto está en juego la protección de un derecho fundamental.

De otra parte, hay que recordar que la respuesta a la solicitud, aun cuando debe ser pronta, oportuna y de fondo, no exige necesariamente una decisión favorable o positiva a los intereses de la persona, pues una cosa es el derecho de petición y otra muy distinta, el derecho a lo pedido.

Sobre la temática la H. Corte Constitucional señaló lo siguiente:

“En primer lugar cabe señalar que existe una diferencia esencial entre el derecho de petición y el derecho a lo pedido, en cuanto el primero de ellos, consagrado en el artículo 23 de la Carta, hace referencia a la facultad que tienen las personas de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades, en la seguridad de obtener de ellas una pronta y oportuna respuesta que debe hacerse conocer en debida forma al interesado, y que materialmente responda las inquietudes o asuntos planteados. Este derecho, en los distintos aspectos que lo componen y que han sido analizados por la doctrina de la Corte, puede ser objeto de amparo constitucional en sí mismo y con independencia del contenido de las peticiones.”²

De la Emergencia Sanitaria – Covid-19

Con la expedición del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional por el término de treinta (30) días que ha sido prorrogado hasta la fecha, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus COVID-19, entre otros, expidió el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, el cual en su artículo 5. que reguló lo concerniente a los términos para desatar los Derechos de Petición mientras dura la emergencia, empero, no se aplica al caso concreto debido a que la respuesta debió brindarse antes de la emergencia sanitaria. Así se pronunció:

“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) **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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.** 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 el presente artículo 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 en este artículo. **Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

² Sentencias T-418 de 1992 (Sala Séptima de Revisión), T-575 de 1994 y T-228 de 1997 (Sala Quinta de Revisión) y T-125 de 1995 (Sala Tercera de Revisión).

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante **MARIA MIRTHA ROMERO SEGURA** aduce que elevó petición el 6 de agosto 2021 ante la accionada **AVIANCA S.A.** en el cual solicitó la habilitación de cuatro (4) tiquetes que había comprado y que Avianca había deshabilitado por que llevaban más de 15 meses, todo lo cual fue aceptado por la entidad convocada en la respuesta brindada a la presente actuación como más adelante de verá.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delantamente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 6 de agosto de 2021, data esta que debe analizarse bajo las previsiones del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo 2020, el cual modificó temporalmente el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes términos: *“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.”*

En el sub lite se tiene que la accionada arrimó a las presentes diligencias 4 anexos, entre los cuales reposa i) Contestación tutela 3, ii) Cámara de Comercio de Barranquilla 4, iii) Constancia de envío Respuesta solicitud de reembolso UNREX 2252 de fecha 2 de septiembre de 2021, 12:54 p. m. 5, iv) Respuesta solicitud de reembolso (derecho de petición), remitido al correo mrromero@partidodelau.com 6 que corresponde con el informado en el derecho de petición y, en el libelo de tutela, mediante el cual pone en conocimiento el contenido de la contestación al derecho de petición objeto de queja.

En la referida respuesta se le puso de presente a la accionante que: *“Con el fin de dar respuesta a su solicitud mediante el cual requiere la extensión de vigencia contable de los tiquetes 134-3743182560, 134-802127617, 134-4715698379 y 134-4715698380 debo indicar lo siguiente: i) Tiquete 3743182560, Fecha de solicitud 8/6/2021 Estación UNREX Pasajero o agencia Estado Autorizado Nota Se genera el EMD 1344081229433 por valor de 1.048.700COP, con vigencia hasta el 02 de septiembre del 2022, ii) Tiquete 3802127617 Fecha de solicitud 8/6/2021 Estación UNREX Pasajero o agencia Estado Rechazado Nota Tiquete no existe en nuestras bases de datos, iii) Tiquete 4715698379 Fecha de solicitud 8/6/2021 Estación UNREX Pasajero o agencia Estado Rechazado Nota No se da tramite, el tiquete se encuentra en estado reexpedido contra el tiquete 134-4715698413 volado en su totalidad, iv) Tiquete 4715698380 Fecha de solicitud 8/6/2021 Estación UNREX Pasajero o agencia Estado Rechazado Nota No se da tramite a la solicitud, el tiquete se encuentra en estado reexpedido contra el tiquete 134-4715698414 a la fecha sin uso (...).”*⁷

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo solicitado, al paso que se le adjuntó los soportes documentales que respalda la respuesta

3 Folio 10 Hoja 4 al 13

4 Folio 10 Hoja 14 al 33

5 Folio 10 Hoja 34 al 35

6 Folio 10 Hoja 1 al 3

7 Folio 10 Hoja 1

bridada y, es que la respuesta debe ser oportuna, suficiente y de fondo, *independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado.*

Así las cosas, en el presente asunto existió si bien existió una vulneración al derecho fundamental de petición, pues la respuesta no se dio dentro del término legal, lo cierto es que se encuentra superado el hecho que dio lugar a la acción constitucional, puesto que las circunstancias que originaron la presunta transgresión al derecho invocado desaparecieron en el curso de la presente acción:

Respecto de la figura del hecho superado, la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-085 de 2018 señaló:

“El hecho superado tiene ocurrencia cuando lo pretendido a través de la acción de tutela se satisface y desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales invocados por el demandante, de suerte que la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso específico resultaría a todas luces inocua y, por lo tanto, contraria al objetivo de protección previsto para el amparo constitucional”.

Es pertinente traer a colación la Sentencia T-045 de 2008, en la cual se establecieron los siguientes criterios para determinar si, en un caso concreto, se está o no en presencia de un hecho superado, a saber:

*“1. Que con anterioridad a la interposición de la acción exista un hecho o se carezca de una determinada prestación que viole o amenace violar un derecho fundamental del accionante o de aquél en cuyo favor se actúa. 2. **Que durante el trámite de la acción de tutela el hecho que dio origen a la acción que generó la vulneración o amenaza haya cesado.** 3. Si lo que se pretende por medio de la acción de tutela es el suministro de una prestación y, dentro del trámite de dicha acción se satisface ésta, también se puede considerar que existe un hecho superado.”*

Corolario de lo anterior, se desprende de la documental obrante al paginario que el derecho de petición ha sido satisfecho en debida forma por la accionada, por lo que se tendrá como hecho superado y se negará el amparo constitucional solicitado por la actora.

III. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO 39 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por **MARIA MIRTHA ROMERO SEGURA** Identificada con cédula de ciudadanía No. 51.650.240, a su derecho fundamental de petición, por la presencia de un hecho superado, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el medio más idóneo o expedito posible. **Entréguese copia del presente fallo a la accionada.**

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-039-2021-001501-00

TERCERO: Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Ofíciase. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgados 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
Juzgado Pequeñas Causas
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:

dcc2f23f878be9bec993fad07be32821d27ea868a8221b032568b68e28adaf3b

Documento generado en 06/09/2021 07:40:43 AM

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