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., diez (10) de noviembre dos mil veintiuno (2021)

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41890-39-2021-01806-00
ACCIONANTE: JUDITH SANCHEZ RUIZ
ACCIONADA: ALMUNDO.COM.CO y AVIANCA

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

I. ANTECEDENTES

1.- Hechos

Indicó la actora que cuenta con 50 años de edad, que el 29 febrero de 2020 vía web en ALMUNDO.COM realizó la compra de dos pasajes de avión para ida y regreso -Bogotá a Nueva York y regreso- reserva No. K78-11O-6DX del 18 de enero de 2020, por un valor de $5.400.000.oo, ante la pandemia COVID19 que generó emergencia sanitaria y económica desde mediados de marzo de 2020, no pudo viajar en las fechas previstas, pues los vuelos estuvieron suspendidos.

Debido a lo anterior, elevó varios derechos de petición a ALMUNDO.COM durante el año 2020 e inicios del año 2021, solicitando la devolución del dinero de los pasajes que había comprado, por razón que no podría viajar, debido a la pandemia y el alto riesgo de contagio, sumado a los padecimientos de salud, frente a ello el día 8 de septiembre de 2020, recibió comunicación escrita por parte de ALMUNDO.COM, donde el operador se compromete a realizar el reembolso del dinero de los pasajes comprados, situación que no ha ocurrido.

El 8 de julio de 2021 se comunicó con quien se identificó como representante legal de ALMUNDO.COM, quien le manifestó que presentara una nueva solicitud a través del correo sreauditores@gmail.com y sería devuelto el dinero, fue así que el mismo día elevó solicitud de reembolso de tiquetes aéreos reserva No. K78-11O-6DX del 18 de enero de 2020 y, a la fecha no se ha realizado la devolución del dinero, como tampoco han resuelto de fondo la petición.

En vista de ello, se ha comunicado con AVIANCA a la línea 4013434 quienes le han indicado que no van a responder por vuelos adquiridos con ALMUNDO.COM, que es intermediario.

En septiembre 20 del presente año decidió viajar a los Ángeles Estados Unidos con viaje de ida el día 11 de diciembre de 2021 y regreso a Bogotá el día 31 de diciembre de la presente anualidad, razón por la que se comunicó con ALMUNDO.COM, para cambiar uno de los pasajes que no han podido ser usados, sin embargo, le fue expuesto que ese cambio era posible pero debía pagar un excedente de $ 401.000,oo que fue solucionado efectivamente, indicando que solo usaría un pasaje, empero, a la fecha no se han generado los tiquetes de viaje, le fue indicado que debe hacer la petición ante AVIANCA para dar por cerrado el

reembolso iniciado el año pasado y que mientas ello no suceda no procederán a generar los nuevos pasajes.

El 5 de octubre de 2021 en la oficina de AVIANCA le informaron que ALMUNDO.COM puede generar los nuevos pasajes de avión sin ningún inconveniente, hasta el día de hoy ALMUNDO.COM ni AVIANCA han procedido a devolver el dinero de la compra de pasajes y tampoco expidió los nuevos boletos

2.- Petitum

Solicita se ordene a ALMUNDO.COM y AVIANCA "…*procedan a reembolsar el dinero de los tiquetes aéreos de la reserva No. K78-11O-6DX del 18 de enero de 2020 en el término de 48 horas por valor de $5.400.000, junto con la suma de $401.000.oo, para un total de $5.801.000.oo a la suscrita en la cuenta de ahorros del Banco Davivienda No 4670-0000-3021 a nombre de la suscrita Judith Sánchez Ruiz identificada con C.C. No52.584.846 de Bogotá. …"*.

Subsidiariamente reclama: *"…ordenar a ALMUNDO.COM.CO y AVIANCA, que procedan a generar los pasajes aéreos en el término 48 horas para que la suscrita JUDITH SANCHEZ RUIZ pueda viajar desde Bogotá para la ciudad de los Ángeles en Estados Unidos de ida el día 11 de diciembre de 2021 y regreso a Bogotá el día 31 de diciembre de la presente anualidad, haciendo uso de los pasajes míos y que respecto a los pasajes de mi sobrino JUAN DAVID CANTOR SANCHEZ identificado con T.I, No1.034.576.133 efectúen un trámite de una TARJETA UATP para que AVIANCA extienda su uso hasta el 31 de diciembre del 2022, es decir nos conceda un año más para usar estos pasajes."*.

3.- Trámite Procesal

Recibida la acción de tutela, se admitió por auto de fecha 3 de noviembre de 2021, y de ella se corrió traslado a las sociedades accionadas -ALMUNDO.COM y AVIANCA-, la primera indica que: *"…la agencia, una vez realizó las validaciones correspondientes inició el trámite de solicitud de reembolso, trámite que surtió efecto con la expedición del bono por el valor de los tiquetes a favor de la accionante y ha estado presta a colaborar a la accionante en la reprogramación de su viaje, encontrándose a la fecha solo pendiente de la cancelación del proceso de devolución de la Aerolínea, para proceder con la entrega de los tiquetes a la accionante antes de la fecha de su viaje, por lo que, hasta lo actuado, mi representada protegió el derecho fundamental de petición del accionanteconsagradoenelartículo23delaConstituciónPolíticadeColombiade1991.".*

Agrega que: *"…queda demostrado que mi representada no ha vulnerado el derecho fundamental de petición a la señora Judith Sánchez Ruiz, pues se le ha otorgado respuesta direccionada a su petición.".*

Por su parte AVIANCA, confirma la compra de los pasajes de avión para ida y regreso -Bogotá a Nueva York y regreso- reserva No. K78-11O-6DX del 18 de enero de 2020 y, advierte que a la accionante se le ha indicado que: *"…indicando que las solicitudes de reembolso se estaban procesado en bonos de conformidad al Decreto 482 esto como se ve en el documento de respuesta adjunto, así mismo se le envían el link informado cómo hacer la redención mediante la página web.".*

Finalmente, la **SUPERINTENDENCIA DE INSDUSTRIA Y COMERCIO**, solicitó su desvinculación, sobre la base que: *"…En cuanto a los hechos expuestos en el libelo introductorio, es preciso mencionar que todos y cada uno de ellos escapan del conocimiento de esta Entidad, pues esta Superintendencia sólo los conoció con motivo de la presente vinculación en la acción de tutela…".*

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 han vulnerado o no, los derechos fundamentales de petición, debido proceso y retracto de compra, de acuerdo a los hechos materia de tutela y, en consecuencia, se ordene a las entidades accionadas proceder a devolver los dineros de los tiquetes de viaje o, en su defecto, se generen unos nuevos.

Procedencia de la acción contra particulares.

Debe tenerse en cuenta que la procedencia de la acción de tutela en contra de particulares es de naturaleza excepcional, tal y como lo ordena el artículo 42 del Decreto 2591 de 1991; de tal suerte que para que se declare su prosperidad se deben reunir los siguientes requisitos; a saber:

"1. Cuando el accionado preste un servicio público de educación para proteger los derechos consagrados en los artículos 13, 15, 16, 20, 23, 27, 29, 37 y 38 de la Carta Magna. 2. Cuando el accionado preste un servicio público de salud, para proteger los derechos a la vida, la intimidad, la igualdad y la autonomía. 3. Cuando el accionado preste un servicio público domiciliario. 4. ***Cuando se demuestre la relación de subordinación e indefensión del accionante frente a la entidad privada accionada.*** *5. Cuando la accionada viole el derecho consagrado en el artículo 17 de la C. P. 6. Cuando la entidad accionada sea la encargada de resolver una solicitud de habeas corpus. 7.Cuando se solicite rectificación de informaciones erróneas e inexactas. 8.Cuando el particular actúe en ejercicio de funciones públicas."*

Dada la calidad de trabajador que tiene la accionante para con la entidad accionada, se considera que la primera citada se hallaba en situación de subordinación respecto de la segunda. Por tales razones, se estima procedente darle el trámite de ley conforme a la norma antes citada.

De la Subsidiariedad

"*La Corte Constitucional ha estudiado en varias ocasiones el principio de subsidiariedad como requisito de procedibilidad de la acción de tutela, por cuanto a este medio de protección se puede acudir frente a la vulneración o amenaza de derechos fundamentales, pero siempre que no exista otro medio de defensa que sea*

idóneo, o cuando existiéndolo no sea expedito u oportuno o sea necesario el amparo para evitar un perjuicio irremediable."

"Así las cosas, antes de pretenderse la defensa por vía de tutela, el interesado debe buscar la protección a través de otros medios judiciales que resulten eficaces y que estén disponibles, por cuanto la acción de tutela no tiene la virtud de poder desplazar mecanismos previstos en la normatividad vigente"[1].

Derechos Contractuales

La acción de tutela resulta improcedente cuando con ella se pretende discutir aspectos meramente contractuales, así lo ha reiterado la Corte Constitucional:

"…pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, ***más no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual*** *y económico. Así, la Corte ha estimado que el amparo deviene improcedente frente a reclamaciones estrictamente económicas, pues el diseño constitucional de la acción de tutela permite colegir que ella no está prevista como medio paralelo y supletorio de los mecanismos legales ordinarios"*[2].

Y, en más reciente oportunidad preciso:

"En cuanto, a la procedencia de la acción de tutela para desatar controversias de tipo contractual, esta Corporación se ha pronunciado en numerosas oportunidades en torno a la ***improcedencia de la acción de tutela para debatir asuntos de naturaleza contractua****l, considerando que, el amparo por vía de tutela es excepcional, por tratarse de controversias que se derivan de acuerdos privados celebrados por las partes, que, en principio, deberían ser resueltos mediante acciones ordinarias de carácter civil, comercial o contencioso dependiendo del caso particular"*[3]

Aunado a ello, resulta insuficiente que se alegue la vulneración de un derecho fundamental, para el caso la salud y la vida, para acceder a la protección por vía de tutela, ya que " *en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho...*, *cuando el mismo es de índole económica, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución*"[4].

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*

[1] Sentencia T571 de 2015
[2] Sentencia T 499 de 2011
[3] Sentencia T – 900 de 2014
[4] Sentencia T-114 de 2013

de la simple adopción de decisiones y se proyecta a la necesidad de llevarlas al conocimiento del solicitante."[5]*.*

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 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."[6]*.*

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 bridarse 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***

[5] *Cfr. Sentencia T-372/95*

[6] 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).

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."*

Caso Concreto

Con orientación en la jurisprudencia que viene de memorarse, aflora la improcedencia del amparo constitucional invocado –subsidiariedad-, en la medida que la accionante cuenta con otro medio de defensa judicial como es el de acudir ante la jurisdicción ordinaria mediante un proceso verbal declarativo, vía idónea para reclamar lo solicitado en sede constitucional, esto es, lo relacionado frente a un contrato de transporte aéreo, o en su defecto, poner en conocimiento de las entidades de vigilancia y control lo aquí acaecido, a fin de que adopten las investigaciones y sanciones del caso.

Adicionalmente a ello, se tiene que la pretensión principal es obtener por parte del Juez Constitucional una decisión referente a la devolución de dineros producto de un contrato de transporte aéreo –económico y contractual-, por lo que es el juez ordinario quien para el caso debe analizar la controversia, toda vez que no se acredita la presencia de un perjuicio irremediable, es más ni si quiera se invocó.

Y, es que no resulta insuficiente que se alegue la vulneración de un derecho fundamental, para el caso la salud y la vida, para acceder a la protección por vía de tutela, ya que " *en materia del amparo tutelar, que la jurisdicción constitucional debe pronunciarse sobre controversias de orden estrictamente constitucional; por lo tanto, resultan ajenas a la misma las discusiones que surjan respecto del derecho...*, ***cuando el mismo es de índole económica****, en tanto que las discusiones de orden legal escapan a ese radio de acción de garantías superiores, pues las mismas presentan unos instrumentos procesales propios para su trámite y resolución*"[7].

Debe recordársele a la accionante que la acción de tutela es una herramienta excepcional, que no tiene la función ni la finalidad de desplazar a los jueces ordinarios y legalmente facultados para dirimir las controversias asignadas por la ley. Tampoco puede erigirse en instrumento supletorio para revivir oportunidades, ampliar términos procesales o sustituir los procedimientos legalmente establecidos, como tampoco para crear instancias adicionales a las existentes.

Finalmente, en lo tocante con el derecho fundamental de petición reclamado, nótese que de los anexos allegados al libelo introductor no se logra evidenciar la formulación de los mismos, pues no se aportaron los respectivos escritos, a fin de determinar el contenido de ellos y la fecha de radicación, sin embargo, las entidades accionadas ALMUNDO.COM y AVIANCA en las respuestas a la acción constitucional allegaron los soportes de las respuestas brindadas a la accionante, de donde no queda otro camino que colegir que las respuestas a las peticiones fueron debidamente brindadas y, es que la misma debe ser oportuna, suficiente y de fondo, independientemente que no se acceda a lo en ella reclamado y, para el caso se adjuntaron los soportes independientemente que se esté conforme o no.

Puestas así las cosas, surge de manera clara la causal de improcedencia consagrada en el artículo 6° numeral 1° del Decreto 2591 de 1991, referida a la existencia de otra vía o recurso judicial, motivo por el cual queda neutralizada la

[7] Sentencia T-114 de 2013

intervención del Juez de tutela en el asunto, precisamente porque ese instrumento es de orden subsidiario y residual, solo opera ante la ausencia en el ordenamiento jurídico de otra herramienta, más aún cuando valoradas las circunstancias del caso, el mecanismo referenciado se avizora eficaz, al paso que no se acreditó la vulneración a la petición informada.

III. DECISION

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

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo constitucional reclamado por la señora **JUDITH SANCHEZ RUIZ** identificada con cédula de ciudadanía No. 52.584.846, por lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFÍQUESE esta decisión a los extremos de la acción por el medio más idóneo o expedito posible.

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

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE,

Firmado Por:

Cristhian Camilo Montoya Cardenas
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Juzgados 39 Pequeñas Causas Y Competencias Múltiples
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:
ae6758ceeb2fd714c704b41d85f790cec2e9b8d5e5358f41f92f5ccfc09efde1
Documento generado en 10/11/2021 07:30:11 AM

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