



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

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

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

Ref. ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-4189-039-2022-00126-00

ACCIONANTE: CAROL BRICEIDA BECERRA GALINDO

**ACCIONADA: LATAM AIRLINES GROUP S.A., y TIQUETES BARATOS –
PRICE RES S.A.S.**

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

Se exponen como fundamentos de la tutela, en síntesis, que la accionante **CAROL BRICEIDA BECERRA GALINDO** identificada con cédula de ciudadanía No. 53.833.547, el 20 de octubre del año 2021 radicó ante **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, un derecho de petición a través de la página web <https://www.latamairlines.com/co/es/centro-ayuda/crear-caso>, así como también vía email customer_service@cc.lan.com, al cual le correspondió la numeración 35720158, a fin de obtener la devolución de dinero pagado por la compra de tiquetes aéreos con código de reserva “XZXEOA Carol Becerra Galindo (CC 53833547) ATLZIW Kevin Vega Becerra (CC 1010227250)”.

Que ello ocurrió con ocasión a la adquisición de dos tiquetes aéreos en la aerolínea accionada, los cuales obtuvo a través de tiquetes baratos con destino Sao Paulo, sin embargo, a raíz de la situación presentada su país de destino -Brasil- por el Covid-19, ello se vio truncado, de manera que su viaje tuvo que ser reagendado empero por costos de vuelo y aerolíneas disponibles para su realización acarrearón problemas en el uso de sus tiquetes por lo cual tuvo que entablar contacto con la accionada en busca de una solución, asegura que a pesar de ser unos tiquetes abiertos, mismos que contaban con fecha hasta el 31 de diciembre del año 2021, tomó la decisión de anular la compra y solicitar la devolución del dinero, razón por la que elevó la petición señalada sin que a la fecha se le brindara una respuesta a su solicitud.

2.- La Petición

Con fundamento en lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental de petición¹ y, en consecuencia, se ordene a la accionada resolver su solicitud de forma congruente, clara, precisa, oportuna y de fondo a su caso.

3.- Trámite Procesal

Una vez admitida la presente acción mediante auto de fecha 9 de febrero de 2022, se ordenó la notificación a la accionada y vinculadas, a efectos de que ejercieran el derecho a la defensa sobre los hechos alegados, quienes dentro del término legal conferido, emitieron pronunciamiento, en donde la primera **LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA** informó que: “...El día 20 de octubre de 2021, la señora **CAROL BRICEIDA BECERRA GALINDO** (en adelante la “Accionante”) se contactó con nosotros solicitando información sobre su reserva,

¹ Carpeta 1. Folio 13

*razón por la cual el día 5 de octubre de 2021, se envió comunicación electrónica a la Accionante informándole que su reserva había tenido cambios, razón por la cual se le indicaron las opciones que tenía sobre la misma, sin embargo, se le informo que si deseaba solicitar la devolución podría tramitar la misma mediante su Agencia de Viajes*².

Aseguró que “...el día 11 de febrero de 2022, se envió comunicación electrónica a la Accionante informándole que teniendo conocimiento de su solicitud de devolución mediante la presente tutela la misma se realizara por el valor total de los tiquetes mediante un Travel Voucher para canje en servicios de la aerolínea mediante transferencia bancaria, a su elección...”

La **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** expuso que *“consultado el Sistema de Trámites de la Entidad se pudo establecer que la accionante, CAROL BRICEIDA BECERRA GALINDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 53.833.547; no ha presentado petición, queja, reclamo o denuncia alguna al respecto, por lo tanto, frente a cada uno de los hechos narrados en la presente acción de tutela; así las cosas, manifiesto que ninguno de estos es de conocimiento de esta Superintendencia”* seguidamente expuso sus funciones, la facultad administrativa de la Superintendencia de Transportes y la inexistencia de vulneración por lo que alegó la falta de legitimación en la causa por pasiva.

Finalmente, la accionada y vinculada **TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S., y PRICE TRAVEL**, no emitieron pronunciamiento alguno a pesar de estar debidamente enteradas de la presente acción constitucional. (véase constancia de notificación).

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 del accionante por no haberse dado respuesta oportuna, congruente y de fondo a la solicitud elevada el **20 de octubre de 2021**.

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.

² Carpeta 1. Folio 13

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.”*³.

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”*⁴.

Por otro lado, el derecho de petición elevado ante particulares está regulado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.”

*“Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título. **Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.** (...)”*

“Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario. (...)”

“Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”

³ Cfr. Sentencia T-372/95

⁴ 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).

En ese orden de ideas, formulada una petición ante una organización privada, el mismo se rige por las mismas reglas del derecho de petición ante autoridades, de modo tal, que el particular queda sujeto al término para responder peticiones en interés general y particular de quince (15) días hábiles; peticiones de información, diez (10) días hábiles; y peticiones de consulta treinta (30) días hábiles.

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, 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 señaló:

“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.”

Normativa declarada exequible por la H. Corte Constitucional mediante sentencia C-242 de 2020 donde se determinó que: “...la ampliación transitoria de los términos para atender las peticiones contempladas en el artículo 5° es conforme a la Constitución, porque si bien es una medida que modifica una norma estatutaria, como lo es el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo cierto es que lo hace de forma temporal a fin de permitir el ejercicio racional del derecho fundamental de petición regulado en la misma, respetando el criterio de proporcionalidad”.

Caso Concreto

En el caso bajo estudio se tiene que, la persona natural accionante aduce que presentó una petición el 20 de octubre de 2021 a través de la página web <https://www.latamairlines.com/co/es/centro-ayuda/crear-caso>, así como también vía email customer_service@cc.lan.com, al cual le correspondió la numeración 35720158, ante la entidad accionada **LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA**, a fin de obtener la devolución de dinero pagado por la compra de tiquetes aéreos con código de reserva “XZXEOA Carol Becerra Galindo (CC 53833547) ATLZIW Kevin Vega Becerra (CC 1010227250)”.

Ahora bien, analizando el presente asunto, delanteramente observa el Despacho que la petente manifestó y acreditó haber radicado su petición el día 20 de octubre 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.”

Así las cosas, en el *sub lite* se tiene que la accionada **LATAM AIRLINES GROUP S.A. SUCURSAL COLOMBIA** arrió a las presentes diligencias 3 anexos, entre los cuales reposa i) captura de pantalla comunicación electrónica dirigida a la accionante el día 25 de octubre del año 2021 a las 14:04 correspondiente al software de soporte Zendesk; ii) captura de pantalla comunicación electrónica dirigida a la accionante el día 11 de febrero del año 2022 a las 13:53 correspondiente al software de soporte Zendesk; y iii) soporte de envío a través de mensaje de datos a la dirección cbecerra8019@gmail.com, dirección virtual que corresponde con la informada en la presente actuación.

Ahora, en la respuesta de la entidad accionada, le puso de presente a la accionante que: *“...el día 25 de octubre de 2021, se envió comunicación electrónica a la Accionante informándole que su reserva había tenido cambios, razón por la cual se le indicaron las opciones que tenía sobre la misma, sin embargo, se le informo que si deseaba solicitar la devolución podría tramitar la misma mediante su Agencia de Viajes (...) Queremos comunicarle que el itinerario del vuelo asociado su reserva XSZKBF ha tenido modificaciones. Por esta razón le ofrecemos la posibilidad de elegir una de las siguientes opciones: Cambiar la fecha del vuelo, sin cargos adicionales, para cualquier fecha hasta el 31/12/2021. Cambiar la ruta de vuelo, sin pagar multa y para cualquier fechas (sic), pagando las diferencias de tarifa que pudiera generarse.”*

A lo que agregó información favorablemente a la actora *“...el día 11 de febrero de 2022, se envió comunicación electrónica a la Accionante informándole que teniendo conocimiento de su solicitud de devolución mediante la presente tutela la misma se realizara por el valor total de los tiquetes mediante un Travel Voucher para canje en servicios de la aerolínea mediante transferencia bancaria, a su elección (...) Queremos informarle que hemos procedido a realizar la devolución por medio de un documento valor llamado travel voucher, con dos opciones de canje, el primero en servicios de la aerolínea o si lo prefiere en transferencia bancaria, el cual será enviado en el transcurso de la semana ...”*

A juicio del Despacho, el reseñado pronunciamiento involucra una respuesta de fondo frente a lo solicitado por la accionante puesto que se resuelve lo peticionado de forma clara, esto es, obtener información sobre la forma en que puede optar por la devolución de dinero pagado por la compra de tiquetes aéreos con código de reserva *“XZXEOA Carol Becerra Galindo (CC 53833547) ATLZIW Kevin Vega Becerra (CC 1010227250)”* 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, 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 **CAROL BRICEIDA BECERRA GALINDO** identificada con cédula de ciudadanía No. 53.833.547, 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.**

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. Ofíciense. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

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:

80ff5599eb57eec0c658f92639522d1218bc16abc9befb1caf1e60fec70bccd1

Documento generado en 18/02/2022 07:23:59 AM

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