



Rama Judicial
República de Colombia

JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BUCARAMANGA

Bucaramanga, junio veintiséis (26) de dos mil veintitrés (2.023)

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO No. 680014105002-2023-00200-00

ACCIONANTE: ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO C.C 1.101.206.819

ACCIONADAS: DESPEGAR COLOMBIA SAS y LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A

ASUNTO: SENTENCIA DE PRIMERA INSTANCIA

1. ASUNTO A DECIDIR

En desarrollo del Art. 86 de la Carta política y de conformidad con el procedimiento consagrado en el Decreto 2591 de 1991, procede el Despacho a resolver lo que en Derecho corresponda respecto a la **Acción de Tutela** instaurada por **ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO** identificada con la C.C 1.101.206.819, actuando en nombre propio, en contra de **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A**, por considerar vulnerado su derecho fundamental de PETICION.

2. HECHOS

Manifestó la accionante que el día 14 de mayo de 2022, compro un vuelo con trayecto Bucaramanga – Bogotá por valor de \$ 267.090 pesos

Indicó que Despegar cobro cuatro veces el valor de su compra, ya que realizo un cargo a su tarjeta de crédito por valor de \$ 1.068.360 pesos.

Señaló que desde el día 18 de mayo de 2022, ha radicado 15 solicitudes ante las accionadas solicitando el reembolso de las sumas de dinero que fueron cargadas adicionalmente a su tarjeta de crédito sin justificación, pero a la fecha las accionadas no han dado contestación de fondo a sus peticiones.

3. PETICIÓN

Que se tutele el derecho fundamental invocado por la accionante y se ordene a las accionadas dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas desde el día 18

de mayo de 2022, a través de las cuales solicita el reembolso de las sumas de dinero que fueron cargadas adicionalmente a su tarjeta de crédito.

4. ACTUACION JUDICIAL

Una vez asumido el trámite se admitió la acción de tutela mediante auto de fecha 14 de junio de 2023, corriéndose traslado a los entes accionados a fin de que dentro de los dos (2) días siguientes al recibo de la respectiva comunicación aportare pronunciamiento.

Contestación de las accionadas.

LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, procedió a dar contestación oportuna al requerimiento y en su lugar manifestó que la petición ya había sido resuelta mediante comunicación de fecha 16 de junio de 2023, la cual fue enviada al correo registrado para efecto de notificaciones por la accionante angelicamariap3003@gmail.com, donde le informó que la anulación de cargos había sido gestionada de forma correcta, adjuntando como prueba los soportes bancarios que acreditan dichas anulaciones y le explicó los motivos por los cuales debe continuar su reclamación ante la entidad bancaria administradora de la tarjeta de crédito número 547062*****9059.

DESPEGAR COLOMBIA S.A.S, procedió a dar contestación oportuna al requerimiento y en su lugar solicitó que declare la improcedencia de la presente acción de tutela por hecho superado, en consideración a que el día 16 de junio de 2023, procedió a dar respuesta de fondo a las múltiples solicitudes que la usuaria ha realizado desde el 19 de mayo de 2022.

5. CONSIDERACIONES DEL DESPACHO

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política, toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública.

La acción de tutela ha sido concebida como un mecanismo preferente y sumario para la defensa inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, lo cual implica que su efectividad radica en la posibilidad de que el Juez, si encuentra que en realidad existe la vulneración o la amenaza alegada por quien pide protección, imparta una orden para que aquel contra quien se intenta la acción actúe o se abstenga de hacerlo.

Corresponde al Despacho determinar si las accionadas **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A** han vulnerado el derecho fundamental de petición invocado por la accionante y si a la fecha se resolvió o no de fondo sus peticiones.

DE LA LEGITIMACIÓN EN LA ACCIÓN DE TUTELA

Uno de los requisitos para analizar de fondo la procedibilidad de la acción de Tutela corresponde a la legitimación tanto por la parte accionante para interponer la acción que es equivalente a la legitimación por activa, como la legitimación de la parte accionada para asumir el conocimiento de la situación que se suscita por la parte actora o legitimación por pasiva, y a su vez, la legitimación del juez para conocer de las presentes diligencias.

De la legitimación del Juez de conocimiento para asumir el conocimiento de las diligencias.

La acción de tutela se estableció en el artículo 86 de la actual Constitución Política de 1991, como el medio más expedito y rápido para hacer cesar las acciones u omisiones que vulneran o amenazan un derecho fundamental; pero, se presenta como un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, es decir, sólo procede en ausencia de otros mecanismos adecuados de defensa, con la finalidad de otorgar protección inmediata a los derechos constitucionales fundamentales, cuando sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de la autoridad pública o de los particulares.

En este evento la queja va dirigida contra las empresas **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A** y frente al artículo 5 del Decreto 2591 de 1991 y Artículo 1 Decreto 1983 de 2017, se advierte claramente que es procedente esta acción contra estas entidades, siendo este Despacho competente para resolverla.

De la legitimación por activa.

En el presente caso **ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO** identificada con la C.C 1.101.206.819, acude a solicitar la defensa de su derecho fundamental de petición, lo que deja en evidencia que se cumple el requisito de legitimación por activa, al haberse interpuesto este mecanismo constitucional por la directa interesada, de conformidad con el Decreto 1983 de 2017 de Decreto 2591 de 1991 y Decreto 1382 de 2000.

De la legitimación por pasiva.

La parte pasiva en el presente tramite se encuentra conformada por **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A** de manera tal que al ser estas las empresas ante las cuales se presentaron las solicitudes objeto del presente tramite, se encuentran legitimadas por pasiva para emitir un pronunciamiento de fondo al respecto.

DE LA NATURALEZA SUBSIDIARIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El artículo 86 del Decreto 2591 de 1991 indica la naturaleza subsidiaria de la acción de Tutela, la cual procede por regla general solo cuando se han agotado los medios legales pertinentes.

Ahora bien, de conformidad con lo señalado en Sentencia C-132 de 2018, con Magistrado Ponente: Dr. ALBERTO ROJAS RIOS:

“El inciso tercero de este artículo consagra el principio de subsidiariedad de la acción de tutela, se trata de una condición de procedibilidad del mecanismo concebido para la adecuada y eficaz protección de los derechos fundamentales. En desarrollo del artículo 86 superior, el numeral 1º del artículo 6º del Decreto Ley 2591 de 1991, establece que la acción de tutela será improcedente cuando existan otros medios de defensa judicial eficaces para resolver la situación particular en la que se encuentre el solicitante.

(...)

La Corte ha reiterado, entonces, que la acción de tutela procede cuando se han agotado los mecanismos de defensa judicial ordinarios; sin embargo, existen situaciones en las que puede demostrarse la ocurrencia o amenaza de un perjuicio irremediable, razón por la que resulta urgente la protección inmediata e impostergable por parte de las autoridades correspondientes para evitar la afectación de un bien jurídicamente protegido. Sobre esta materia recientemente la Corporación ha expresado:

“En este sentido, la Corte ha determinado que la acción de tutela no procede como mecanismo principal para la protección de derechos fundamentales que resulten amenazados o vulnerados con ocasión de la expedición de actos administrativos, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar la configuración de un perjuicio irremediable, evento en el que el juez de tutela únicamente podrá suspender la aplicación del acto administrativo mientras se surte el respectivo proceso ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa (artículos 7 y 8 del Decreto 2591 de 1991).¹

De conformidad con lo anterior, se tiene que en este último evento, la persona que solicita el amparo deberá demostrar de forma suficiente la necesidad de la medida para evitar la consumación de un perjuicio irremediable, cuyos elementos han sido fijados por la jurisprudencia constitucional de la siguiente manera: (i) que se esté ante un perjuicio inminente o próximo a suceder, lo que exige un grado suficiente de certeza respecto de los hechos y la causa del daño; (ii) el perjuicio debe ser grave, esto es, que conlleve la afectación de un bien susceptible de determinación jurídica, altamente significativo para la persona; (iii) se requieran de medidas urgentes para superar el daño, las cuales deben ser adecuadas frente a la inminencia del perjuicio y, a su vez, deben considerar las circunstancias particulares del caso; y (iv) las medidas de protección deben ser impostergables, lo que significa que deben responder a condiciones de oportunidad y eficacia, que eviten la consumación del daño irreparable.”²

4.10. Como se observa, desde sus inicios hasta la actualidad la Corte Constitucional ha enseñado el carácter subsidiario y residual de la acción de tutela, según sus pronunciamientos a pesar de la existencia de otros mecanismos judiciales llamados ordinarios es posible acudir al medio excepcional previsto en el artículo 86 superior, como ocurre cuando se trata de actos administrativos bien sean éstos subjetivos o de carácter impersonal, siempre y cuando los instrumentos judiciales comunes u ordinarios no cumplan con los criterios de eficacia e idoneidad requeridos para la adecuada protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados.”

Así las cosas, al encontrarnos frente al derecho fundamental de petición, se torna comprensible que la parte actora hubiere acudido de forma primigenia a la acción de Tutela con miras a procurar la defensa de su derecho fundamental toda vez que de acudir a otra vía judicial se tendría que ver sometido a demoras injustificadas, que solo desgastaría en aparato judicial, lo que convierte a la tutela en la mejor opción para obtener una respuesta de fondo a sus requerimientos, sin tener que acudir al desgaste de un proceso ordinario ni verse obligado a incurrir en gastos procesales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 C.P., que faculta a toda persona a presentar peticiones respetuosas.

DE LA INMEDIATEZ EN LA ACCIÓN DE TUTELA

En Sentencia T-246 de 2015 Magistrado Ponente: MARTHA VICTORIA SACHICA MÉNDEZ se analiza el criterio de inmediatez en la acción de tutela determinando lo siguiente:

La Sentencia SU-961 de 1993 dio origen al principio de la inmediatez, no sin antes reiterar, como regla general, que la posibilidad de interponer la acción de tutela en cualquier tiempo significa que esta no tiene un término de caducidad. La consecuencia de ello es que el juez constitucional, en principio, no puede rechazarla con fundamento en el paso del tiempo y tiene la obligación de entrar a estudiar el asunto de fondo...

A partir de estas consideraciones, la Sala Plena infirió tres reglas centrales en el análisis de la inmediatez. En primer término, la inmediatez es un principio orientado a la protección de la seguridad jurídica y los intereses de terceros, y no una regla o término de caducidad, posibilidad opuesta a la literalidad del artículo 86 de la Constitución. En segundo lugar, la satisfacción del requisito debe analizarse bajo el concepto de plazo razonable y en atención a las circunstancias de cada caso concreto⁴. Finalmente, esa razonabilidad se relaciona con la finalidad de la acción, que supone a su vez la protección urgente e inmediata de un derecho constitucional fundamental.

(...)

Empero, la acción de tutela sería procedente cuando fuere promovida transcurrido un extenso espacio entre el hecho que generó la vulneración, siempre que: i) exista un motivo válido para la inactividad de los accionantes, por ejemplo, el estado de indefensión, interdicción, abandono, minoría de edad, incapacidad física, entre otros; ii) la inactividad injustificada vulnere el núcleo esencial de los derechos de terceros afectados con la decisión; iii) exista un nexo

*causal entre el ejercicio inoportuno de la acción y la vulneración de los derechos de los interesados; o iv) cuando se demuestre que la vulneración es permanente en el tiempo y que, pese a que el hecho que la originó es muy antiguo respecto de la presentación de la tutela, la situación desfavorable del actor derivada del irrespeto por sus derechos, continúa y es actual*⁵.

En ese orden de ideas, de acuerdo con las reglas fijadas por la jurisprudencia constitucional y las interpretaciones garantistas efectuadas sobre este principio, no se desprende la imposición de un plazo terminante para la procedencia del amparo, sino uno razonable y prudente que debe ser verificado por el juez, de acuerdo a las circunstancias fácticas y jurídicas que rodean cada caso en concreto, máxime si el establecimiento de un plazo perentorio para interponer la acción de tutela implicaría el restablecimiento de la caducidad, con efectos contraproducentes sobre principios que inspiran la filosofía de la Constitución de 1991, tales como: i) el acceso a la administración de justicia; ii) la prevalencia del derecho sustancial sobre el formal; iii) la autonomía e independencia judicial; iv) la primacía de los derechos de la persona y; v) la imprescriptibilidad de los derechos fundamentales.

(...)

*Del anterior recuento jurisprudencial, la Sala Octava concluye que no existe un término establecido como regla general para interponer la acción de tutela, ni siquiera cuando se trate de tutelas contra providencias judiciales. Así, el requisito de la inmediatez deberá ser abordado desde la discrecionalidad y autonomía judicial, con el fin de que cada juez evalúe si la solicitud fue presentada dentro de un plazo razonable y proporcional, toda vez que, “...en algunos casos, **seis (6) meses** podrían resultar suficientes para declarar la tutela improcedente; pero, en otros eventos, un término de **2 años** se podría considerar razonable para ejercer la acción de tutela, ya que todo dependerá de las particularidades del caso”⁶.*

Visto lo anterior, queda claro para este fallador que la parte actora cumple a cabalidad con el criterio de inmediatez al haberse interpuesto la acción de Tutela dentro de un término prudencial, contando desde de la ocurrencia de la afectación a los derechos fundamentales de los cuales se invoca su protección.

DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION

Para abordar este Derecho se trae a colación lo expuesto en Sentencia T-206 de 2018, con Magistrado Ponente: Dr. ALEJANDRO LINARES CANTILLO:

“El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que “(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”¹. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones²: “(i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la

respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario”³.

9.1. El primer elemento, busca garantizar la posibilidad efectiva y cierta que tienen las personas de presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y los particulares en los casos establecidos por la ley, sin que se puedan abstener de recibirlas y por lo tanto de tramitarlas⁴. Al respecto, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición, puesto que esa posibilidad hace parte del núcleo esencial del derecho”.

9.2. El segundo elemento implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición. La jurisprudencia ha indicado que una respuesta de fondo deber ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”⁵. En esa dirección, este Tribunal ha sostenido “que se debe dar resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva”⁶

9.3. El tercer elemento se refiere a dos supuestos. En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones⁷. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición. En segundo lugar, al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho⁸. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”⁹.

6. CASO CONCRETO

En el caso bajo estudio, la señora **ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO** identificada con la C.C 1.101.206.819, acude a la presente acción constitucional con el objetivo de que se ampare su derecho fundamental de petición y en consecuencia se ordene dar respuesta congruente y de fondo a las solicitudes radicadas por su parte desde el día 18 de mayo de 2022, a través de las cuales solicita el reembolso de las sumas de dinero que fueron cargadas adicionalmente a su tarjeta de crédito.

Por su parte, las accionadas **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A**, recorrieron traslado a la presente acción de tutela, manifestando que, la petición ya había sido resuelta de fondo, mediante respuesta enviada el día 16 de junio de 2023, a la dirección de correo electrónico suministrada por la accionante en el escrito de tutela, aportando copia de la respuesta y constancia de envío, razón por la cual solicitan que se declare la improcedencia de la acción de tutela por hecho superado.

De acuerdo a lo anterior, se procedió a realizar la revisión de los documentos aportados como prueba, encontrando efectivamente comunicaciones de fecha 16 de junio de 2023 dirigidas al accionante, así como la respectiva constancia de envío al correo electrónico angelicamariap3003@gmail.com, el cual fue suministrado por la accionante en la presente acción de tutela como correo para notificaciones, así mismo, se procedió a entablar comunicación telefónica al abonado telefónico 3228543243, a través del cual la señora **ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO**, informó que la accionada ya había dado contestación completa y de fondo a su peticiones.

En ese orden, se observa congruencia entre la respuesta emitida por las empresas accionadas y la petición presentada por la parte actora, así las cosas, entiende el despacho que la respuesta se dio de fondo, fue clara y precisa, por tanto, no hubo vulneración alguna al derecho de petición; cabe resaltar que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa.

Siendo así, al haberse dado respuesta al derecho de petición impetrado por el accionante se procederá a tener en cuenta lo señalado en Sentencia T-558/98 emanada de la H. Corte Constitucional, donde se expresó:

“...La doctrina constitucional ha sostenido, en concordancia con el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto 2591 de 1991, que el objetivo fundamental

de la acción de tutela no es otro que la protección efectiva e inmediata de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular en los casos expresamente señalados en la Ley.

Sin embargo, cuando la situación de hecho que origina la violación o amenaza ya ha sido superada, es decir, la pretensión instaurada en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, el instrumento constitucional-acción de tutela- pierde eficacia y por tanto su razón de ser. En estas condiciones la orden que pudiera impartir el juez, ningún efecto podría tener y el proceso carecería de objeto, resultando improcedente la tutela; efectivamente desaparece el supuesto básico del cual parte el artículo 86 de la Constitución Política- la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales...” .

Así las cosas, como quiera que en el presente asunto pudo verificarse que la accionante recibió respuesta de fondo a sus peticiones mientras se tramitaba la presente acción de tutela, deberá declararse la improcedencia de la acción de tutela por configurarse carencia actual de objeto por hecho superado.

En razón y mérito de lo expuesto el **JUZGADO SEGUNDO LABORAL DE PEQUEÑAS CAUSAS DE BUCARAMANGA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA IMPROCEDENCIA de la acción de tutela incoada por la señora **ANGELICA MARIA PIÑEROS CASTILLO** identificada con C.C 1.101.206.819, actuando en causa propia, en contra de **DESPEGAR COLOMBIA SAS** y **LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A**, por carencia actual de objeto por hecho superado, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la sentencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR Y COMUNICAR a las partes en la forma indicada en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En firme esta providencia y si no es impugnada, envíese a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

El Juez,

CRISTIAN ALEXANDER GARZON DIAZ

Firmado Por:
Cristian Alexander Garzon Diaz
Juez
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 02
Bucaramanga - Santander

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: **dbd229916947c2963e2c6408c6e3ee02d33d951fd5c8a4e7b57933f2e01dac48**

Documento generado en 26/06/2023 03:37:58 PM

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