Floridablanca, veintidós (22) de marzo de dos mil veintitrés (2023)

TUTELA
RADICADO: 2022-00036
ACCIONANTE: BEATRIZ DEL SOCORRO SOLANO GELVEZ
ACCIONADO: TIENDAS FALABELLA y AEROLINEA IBERIA
ASUNTO: SENTENCIA DE TUTELA

A S U N T O

Se resuelve la acción de tutela interpuesta por la señora BEATRIZ DEL SOCORRO SOLANO GELVEZ contra TIENDAS FALABELLA y AEROLINEA IBERIA, ante la presunta vulneración de su derecho de petición.

A N T E C E D E N T E S

1.- La accionante expuso que el 31 de octubre de 2022 radicó ante la agencia de viajes Falabella y la Aerolínea Iberia dos solicitudes mediante la cual imploró el reembolso por incumplimiento al contrato suscrito por un paquete turístico adquirido. Pese a lo anterior, no obtuvo respuesta dentro del término legal correspondiente, motivos suficientes para deprecar el amparo de su derecho.

Respecto del motivo de la petición elevada, adujo que, en abril 2020, se acercó a la tienda Falabella ubicada en el centro comercial Caracolí local 101 de la municipalidad, a fin que se reintegrara el dinero pagado por el plan vacacional programado para marzo anterior, no obstante, Falabella le informó que su responsabilidad recaía únicamente en el hospedaje y no en los tiquetes aéreos.

2.- Una vez se avocó conocimiento se vinculó al trámite tutelar a Falabella y Aerolínea Iberia, quienes guardaron silencio dentro del término legal otorgado.

C O N S I D E R A C I O N E S

3.- La acción de tutela es un mecanismo de carácter constitucional, concebido como el medio más expedito y célere para proteger los derechos fundamentales afectados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares, el cual se caracteriza por ser un instrumento de naturaleza subsidiaria y residual, de ahí que sólo procede ante la ausencia de

otros mecanismos adecuados de defensa, o cuando sea utilizado como herramienta transitoria para evitar la configuración de un perjuicio de carácter irremediable.

4.- Atendiendo a lo consignado en el art. 37 del Decreto 2591 de 1991 y el numeral 1º del art. 2° del Decreto 1983 de 2017, este Juzgado es competente para conocer la presente acción de tutela, toda vez que la accionante es residente del municipio de Floridablanca en el que se producen los efectos de la presunta vulneración.

5.- Conforme a lo previsto en los artículos 86 de la Carta Política y 10º del decreto 2591 de 1991, la acción de tutela puede presentarse directamente, a través de representante o agenciando derechos ajenos, de tal modo que la señora Beatriz del Socorro Solano Gelvez, se encuentra legitimada para interponerla en su calidad de presunta perjudicada.

6.- De acuerdo a lo planteado por la accionante, el **problema jurídico** a resolver se restringe a determinar si la tienda FALABELLA y la AEROLINEA IBERIA menoscabaron el derecho de petición de la accionante al no resolver la solicitud que elevó.

La **respuesta al problema jurídico** surge afirmativa, sin lugar a dudas las entidades demandadas vulneraron el derecho de petición, pues debió resolver de forma clara, concreta y de fondo la solicitud presentada, pero contrario a ello, decidieron guardar silencio lo que denota la desidia en su actuar, incluso dentro del trámite tutelar, en consecuencia, se tomaran por ciertos los hechos que constan en el libelo tuitivo, conforme el artículo 20 del decreto 2591 de 1991.La anterior conclusión se sustenta en las siguientes premisas:

6.1. Premisas de orden jurídico sobre las cuales se soportan las afirmaciones anteriores.

6.1.1. La ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto del término para resolver peticiones lo siguiente:

"…Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes…2. 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 (30) días siguientes a su recepción…PARÁGRAFO. 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 la ley 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…"

6.1.2. La respuesta no está condicionada a ser resulta de forma positiva o se acceda de manera unánime a las pretensiones del accionante, al respecto la Corte Constitucional ha referido lo siguiente:

"…la satisfacción de este derecho se encuentra condicionada a que la entidad emita y entregue al peticionario una respuesta que abarque en forma sustancial y resuelva, en lo procedente, la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. Ello quiere decir que la respuesta negativa comunicada al peticionario dentro de los términos establecidos no significa una vulneración del derecho de petición, puesto que si efectivamente lo contestado atiende de fondo el asunto expuesto se satisface el derecho mencionado. En efecto, la respuesta puede o no satisfacer los intereses de quien ha elevado la petición, en el sentido de acceder o no a sus pretensiones, pero siempre debe ser una contestación que permita al peticionario conocer, frente al asunto planteado, cuál es la situación y disposición o criterio de la entidad competente…"[1]

6.1.3. El artículo 20 del decreto 2591 de 1991 establece el principio de presunción de veracidad, el cual implica que si no existe respuesta de la entidad demandada que controvierta las afirmaciones del libelo tuitivo, se tendrá por cierto lo allí plasmado.

6.2. Premisas de orden fáctico

Ahora bien, se encuentra probado dentro del presente trámite constitucional porque se allegaron los medios de prueba para tal fin o no fue objeto de discusión entre las partes que:

i) Conforme al soporte inserto en el escrito de tutela se establece que el 31 de octubre de 2022 la señora Beatriz del Socorro Solano Gelvez radicó vía correo electrónico y presencial dos solicitudes ante Falabella y la Aerolínea Iberia – con sede en el país -, respectivamente;

(ii) La afirmación de la accionante, respecto a la ausencia de respuesta no fue controvertida por las entidades accionadas, por el contrario, guardaron silencio dentro del término legal otorgado.

8.- **Conclusiones.** Al contrastar las premisas de orden fáctico con las glosas jurisprudenciales y legales, se logró dilucidar lo siguiente:

[1] [1]Sentencia T-908 de 2014, MP. Mauricio Gonzáles Cuervo

8.1. El núcleo esencial del derecho de petición se concreta en la respuesta clara, precisa y oportuna de lo pretendido, de nada serviría la posibilidad de elevar solicitudes frente a distintas autoridades u entidades, si se limitan a resolver de manera superflua lo pretendido. Ahora bien, ello no implica que la contestación deba ser favorable a los intereses de quien realiza el requerimiento.

8.2. Oportuna, quiere decir, dentro del término establecido, el cual de manera general es de15 días.

8.3. Clara, concreta, precisa y de fondo, hace alusión a la calidad de la respuesta ya que no puede ser superflua. Además, debe ser puesta en conocimiento del peticionario. De lo contrario se vulnera el derecho constitucional.

8.4. Es evidente que la respuesta a la solicitud que se eleve no implica la aceptación de lo requerido, ni se concreta siempre en una respuesta por escrito.

8.5. En el caso concreto, de las pruebas allegadas al diligenciamiento puede concluirse que Falabella y Aerolínea Iberia no otorgó respuesta a las solicitudes elevadas por la accionante, pese a que fue radicada desde el 31 de octubre de 2022 en los correos electrónico grpelaez@falabella.com.co, contactenos@sic.gov.co, noreplay@iberia.es y, presencialmente en la tienda Falabella del centro comercial Caracolí, conforme al soporte inserto en el escrito de tutela.

En consecuencia, como quiera que no existe respuesta oportuna ni de fondo respecto de lo implorado por la accionante y, la postura de las entidades no se encuentran justificadas de manera alguna pues ni siquiera aclaró las razones de su tardanza o solicitó un término adicional para resolver lo correspondiente, incluso persistió con el silencio dentro del trámite de tutela, en consecuencia, es claro que el amparo constitucional se muestra procedente ante la efectiva vulneración del derecho fundamental reclamado, máxime si las entidades mencionadas nada aportaron en su defensa, por ende, se ordenará al señor Representante Legal de Falabella y Aerolínea Iberia – con sede en Colombia - que en el término de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho - otorguen una contestación clara, concreta y de fondo a lo deprecado por la accionante, sin que la misma tenga que ser asertiva frente a lo irrogado.

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE BUCARAMANGA DESCENTRALIZADO EN

FLORIDABLANCA– en tutela -, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

R E S U E L V E:

PRIMERO: **TUTELAR** el derecho de petición de la señora BEATRIZ DEL SOCORRO SOLANO GELVEZ identificada con la cédula de ciudadanía 37.367.269, conforme lo expuesto en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO: **ORDENAR** al Representante Legal de FALABELLA y la AEROLÍNEA IBERIA – con sede en Colombia - que en el término de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la notificación de la presente decisión – si aún no lo ha hecho - otorgue una contestación clara, concreta y de fondo a la solicitud radicada el 31 de octubre de 2022 en los correos grpelaez@falabella.com.co, contactenos@sic.gov.co, noreplay@iberia.es y, presencialmente en la tienda ubicada en el centro comercial Caracolí por la señora BEATRIZ DEL SOCORRO SOLANO GELVEZ, sin que la misma tenga que ser asertiva frente a lo irrogado, so pena de incurrir en desacato por los términos del artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: **NOTIFICAR** el presente fallo a las partes, conforme a los parámetros consagrados en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

CUARTO: **ENVIAR** el presente fallo a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de que no fuere impugnado.

C Ó P I E S E, N O T I F Í Q U E S E y C Ú M P L A S E

El Juez,

GABRIEL ANDRES MORENO CASTAÑEDA