

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL**



**JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001 41 05 002 2022 00976 00

ACCIONANTE: ANA MARIA GÓMEZ MARTING

ACCIONADA: DESPEGAR COLOMBIA SAS

S E N T E N C I A

En Bogotá D.C., a los tres (03) días del mes de octubre de dos mil veintidós (2022) procede este Despacho judicial a decidir la Acción de Tutela instaurada por ANA MARIA GÓMEZ MARTING contra DESPEGAR COLOMBIA SAS en los términos y para los fines concebidos en el escrito de solicitud de amparo constitucional obrante dentro del presente expediente de tutela.

ANTECEDENTES

ANA MARIA GÓMEZ MARTING promovió acción de tutela en contra de DESPEGAR COLOMBIA SAS, para la protección de su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada, al abstenerse de emitir respuesta de fondo a las peticiones elevadas los días veintitrés (23) y veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022).

Como fundamento de su solicitud, indicó que el día veintitrés (23) de agosto de dos mil veintidós (2022) ingresó a la plataforma www.despegar.com con el fin de adquirir unos tiquetes aéreos para viajar ida y vuelta de Bogotá – Colombia a Cusco – Perú.

Señaló que adquirió los referidos tiquetes que fueron identificados con número de reserva 361304210000 para ser utilizados entre el nueve (09) y veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintidós (2022). Sin embargo, manifestó que por razones personales decidió cambiar la fechas del viaje, por lo que remitió a la accionada solicitud de retracto respecto de los tiquetes que había adquirido, requiriendo la devolución del dinero cancelado que corresponde a la suma de \$ 1.582.954,27.

Manifestó que a la fecha la accionada no ha brindado contestación a sus requerimientos presentados los días veintitrés (23) y veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022), ni ha realizado la devolución de su dinero, por lo que consideró que ha vulnerado de manera flagrante su derecho fundamental de petición.

Finalmente, declaró que ha agotado todas las vías ordinarias que tiene a su alcance y que en el presente caso no existe ningún otro medio idóneo distinto a la acción de tutela para proteger su derecho fundamental de petición.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

DESPEGAR COLOMBIA SAS señaló que no ha vulnerado los derechos fundamentales de la accionante, en atención a que la misma radicó los derechos de petición objeto de la presente acción de tutela en direcciones electrónicas que no existen, omitiendo incluso la notificaciones de rechazo y/o rebote del mensaje electrónico.

No obstante, manifestó que el veintidós (22) de septiembre de dos mil veintidós (2022) remitió a la accionante respuesta a sus solicitudes informando sobre el trámite de reserva, el estado de los tiquetes y el rol de intermediario de la agencia de viajes, configurando así una carencia del objeto por hecho superado.

Informó que el pago de la reserva fue realizada el pasado veintitrés (23) de agosto de dos mil veintidós (2022) mediante la tarjeta Visa Scotiabank Colpatria terminada en 8060 y que una vez confirmado el pago, se emitieron los tiquetes aéreos que fueron dirigidos al correo electrónico registrado bajo el récord de la aerolínea.

Afirmó que no se registraron solicitudes, quejas o reclamos de ningún tipo, por cuanto evidenció que las peticiones presentadas por la accionante fueron elevadas al correo: noreply@despegar.com que es utilizado únicamente para la remisión de comunicaciones, pero no está autorizado para recibir información.

Aseguró que la reserva en la actualidad ya sobrepasó las fechas de viaje por lo que es inválida toda posibilidad de gestión sobre la misma por devolución y/o cambio.

Indicó que brindó respuesta a la petición el día veintitrés (23) de septiembre de dos mil veintidós (2022) configurando así un hecho superado y que en el presente asunto no se cumplió con el requisito de subsidiariedad y excepcionalidad en atención a que la accionante cuenta con el mecanismo de la acción de protección al consumidor.

Finalmente, solicitó al Juzgado declarar la improcedencia de la acción de tutela.

PROBLEMA JURÍDICO

Se deberá determinar si la accionada, vulneró el derecho fundamental de petición de ANA MARIA GÓMEZ MARTING al no dar respuesta a las peticiones elevadas los días veintitrés (23) y veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022).

CONSIDERACIONES

En virtud del art. 86 se consagró la acción de tutela como aquel mecanismo judicial con el que cuentan las personas que busquen la protección inmediata de sus derechos fundamentales en los casos donde los mismos se vean vulnerados o amenazados por las actuaciones u omisiones de las autoridades, y, excepcionalmente de los particulares, en los casos específicamente previstos por la ley.

Adicionalmente, se tiene que dicho instrumento constitucional tiene el carácter de subsidiario, residual y autónomo y podrá ser ejercida por cualquier persona que se encuentre en estado de subordinación o indefensión, a fin de obtener la pronta y

efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

Por su parte la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, dispuso en su art. 1° que el ejercicio de dicho derecho es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de apoderado. Adicionalmente se previó que el término para resolver las distintas modalidades de petición, salvo norma legal especial, será de quince (15) días siguientes a su recepción.

Frente al derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional¹ se ha pronunciado indicando:

“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”². En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones³: “(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”⁴.

En consonancia con lo anterior, en sentencia C- 007 de 2017, la Corte Constitucional reiteró:

*“(...) el derecho de petición es fundamental y tiene aplicación inmediata, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un carácter instrumental en tanto **a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales**, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.*

*Así mismo, la Corte ha señalado que su **núcleo esencial** reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”*

Principio de subsidiariedad de la acción de tutela.

La acción de tutela es de carácter subsidiario, por cuanto debe verificarse que el afectado no cuente con otro mecanismo judicial para la protección de sus derechos fundamentales. Sin embargo, esta regla cuenta con una excepción, según la cual

la tutela es procedente como mecanismo transitorio cuando se advierta la existencia de un perjuicio irremediable.

En torno a esta figura, la Corte ha indicado que para que exista un perjuicio irremediable es preciso que el mismo sea cierto, inminente, grave y de urgente atención. Tal como dispuso en sentencia T-583 de 2010¹:

“la inminencia, que exige medidas inmediatas, la urgencia que tiene el sujeto de derecho por salir de ese perjuicio inminente, y la gravedad de los hechos, que hace evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales. La concurrencia de los elementos mencionados pone de relieve la necesidad de considerar la situación fáctica que legitima la acción de tutela, como mecanismo transitorio y como medida precautelativa para garantizar la protección de los derechos fundamentales que se lesionan o que se encuentran amenazados”.

Por ello, si el accionante se abstiene de evidenciar la ocurrencia del perjuicio irremediable según las reglas anotadas, la acción se tornará improcedente. Por ello, la prueba de tal circunstancia es un requisito fundamental para la prosperidad de la acción de tutela, motivo por el cual, no es suficiente la afirmación de que su derecho se encuentra sometido a un perjuicio irremediable; es necesario, que el petente explique en que consiste dicho perjuicio, señale las condiciones que lo enfrentan al mismo y aporte mínimos elementos de juicio que le permitan al Juez de tutela verificar la existencia del elemento en cuestión, de lo contrario, el problema sólo podrá resolverse por la vía ordinaria.

CASO CONCRETO

En el presente caso pretende la parte actora se declare la protección de su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerado por la accionada y como consecuencia de ello se ordene a la entidad emitir respuesta de fondo a las peticiones radicadas los días veintitrés (23) y veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022).

Revisadas las documentales aportadas con la presente acción constitucional, evidencia este Despacho que a folios 35 a 39 del PDF 001 se aportaron los escritos de petición que fueron enviados de manera electrónica los días veintitrés (23) y veinticuatro (24) de agosto de dos mil veintidós (2022) a la dirección electrónica: noreply@despegar.com.

Así las cosas, advierte el Juzgado que la accionante no acreditó radicar en debida forma la petición objeto de la presente acción de tutela, pues las solicitudes no fueron dirigidas a la dirección de notificaciones judiciales de la accionada, esto es: administrativoco@despegar.com, la cual se encuentra visible a folio 07 del PDF 001, ni tampoco se probó por la actora que esa dirección electrónica a la que se envió la petición se encontrara habilitada en la políticas de cambios y devoluciones o que está hubiera sido informada por parte de la hoy accionada para proceder con la solicitud.

En tal virtud, y si bien la accionada manifestó dar respuesta a las solicitudes presentadas, lo cierto es que la tutelante no puede pretender que a través de la acción de tutela se ordene la protección de un derecho fundamental cuando aún con el escrito de las solicitudes no demuestra que los mismos se hubieren dirigido al canal de notificaciones para ello dispuesto por la accionada.

¹ Corte Constitucional, Sentencia T-583 de 2010 M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

Por lo anterior, la presente solicitud de amparo será desestimada por las razones expuestas a lo largo de esta providencia.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO 2º MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela solicitado debido a que no existe vulneración alguna del derecho, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia.

SEGUNDO: ADVERTIR que teniendo en cuenta el Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica que se está viviendo en el territorio nacional (Decreto 417 de 17 de marzo de 2020), acompañado con los Acuerdos PCSJA20-11518 y PCSJA20- 11519, en caso de presentarse impugnación contra la presente sentencia, deberá ser remitida únicamente al correo electrónico J02LPCBTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO, **EN UN HORARIO DE ATENCIÓN DE 8:00 A.M. A 01:00 P.M. Y DE 02:00 P.M. A 05:00 P.M.**

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

CUARTO: publicar esta decisión en la página de la Rama Judicial e informar a las partes la forma de consultarlo.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Firmado Por:
Paula Carolina Cuadros Cepeda
Juez Municipal
Juzgado Pequeñas Causas
Laborales 2
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: **adb6cf16abb71231632a303cda111091935e24c3799b20a7c32d1946a7a7bd65**

Documento generado en 03/10/2022 11:01:15 AM

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