

República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO 33 DE PEQUEÑAS CAUSAS Y CUMPETENCIA MÚLTIPLE
LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Bogotá, D.C., nueve (09) de mayo de dos mil veintidós (2022)

ACCIÓN DE TUTELA No. 11001-41-89-033-2022-00125-00

Accionante: ARTURO ENRIQUE CUJIA AMAYA
Accionado: DESPEGAR COLOMBIA S.A.S. – DESPEGAR.COM
Asunto: Sentencia de Primera Instancia.

ASUNTO A RESOLVER

Procede el Despacho a resolver la ACCIÓN DE TUTELA de la referencia presentada por ARTURO ENRIQUE CUJIA AMAYA, en la que se acusa la vulneración del derecho fundamental de petición.

1. ANTECEDENTES

1.1. Hechos.

-Manifestó el accionante que el 14 de febrero de 2022, presentó derecho de petición a través del correo electrónico servicioalcliente@despegar.com ante la convocada, a fin de obtener la devolución en efectivo de la totalidad del dinero pagado el 6 de febrero de 2022 por la compra de un pasaje de avión.

A la fecha no ha sido respondido.

1.2. Pretensiones.

En consecuencia, pretende se ordene a la entidad accionada DESPEGAR COLOMBIA S.A.S. –DESPEGAR.COM dar respuesta inmediata y de fondo con lo solicitado y la devolución de su dinero junto con los intereses de mora.

1.3. Trámite Procesal.

Correspondiéndole por reparto a este Juzgado conocer de la acción, mediante auto calendarado 26 de abril de 2022 se admitió la tutela, ordenándose oficiar a la entidad accionada y al vinculado AUROLINEA LATAM AIRLINES, para que se pronunciara sobre cada uno de los hechos y derechos que dieron origen a la presente acción constitucional.

-ERIKA PAOLA ZARANTE BAHAMÓN, en calidad de representante legal de **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S.A. Y/O LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.**, indicó que una vez realizó la búsqueda en el sistema con el nombre y cedula del accionante y no encontró registros, por ende, no fue posible localizar el tiquete que adquirió, además no ha interpuesto ninguna PQRS y/o Derecho de Petición en contra de la aerolínea, a lo cual no ha vulnerado ningún derecho fundamente del Accionante.

-LUISA FERNANDA RODRIGUEZ REYES, en calidad de representante legal de **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**, señaló alegó la configuración de un hecho superado por cuanto el 29 de abril de 2022 brindó respuesta de fondo a la reclamación del accionante al correo registrado en la agencia de viajes y en el correo aportado en la presente acción legal, esto es, arturocujia@hotmail.com y orquideadelisaltos@gmail.com. Remitió el voucher del tiquete aéreo de la reserva N° 94861190200 en el cual reiteró las políticas de cambio y cancelación de la tarifa aérea adquirida.

Además, señaló que en el sistema no registra llamadas ni solicitudes a nombre del accionante frente a la compra No 94861190200 en los días 6 y 7 de febrero, ni gestiones sobre su reserva en el sistema MIS VIAJES, con lo cual, la pérdida del viaje no obedece a un error de la agencia de viajes, sino a un error del propio consumidor, por tal razón el tiquete se encuentra en estado de NO SHOW, siendo imposible adelantar gestiones sobre el mismo, tampoco es procedente el reembolso del servicio dado las cláusulas contractuales.

-NEYIRETH BRICEÑO RAMIREZ, en calidad de Coordinadora del grupo de Gestión Judicial de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, alegó la falta de legitimación en la causa por pasiva por cuanto, no conocía los

hechos materia de objeto y los mismos obedece a un caso particular y concreto y por ende no es el escenario idóneo para resolver de fondo la situación planteada. En consecuencia, se debe colegir que no podría ser la llamada a responder por la presunta violación de los derechos denunciados por el accionante, pues dicha contravención de ninguna manera le podrá ser imputada.

2. CONSIDERACIONES

La acción de tutela está consagrada para reclamar la protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos, que en principio son los enunciados por la misma Carta en el capítulo primero del título II.

Conforme a los artículos 86 de la Constitución Política y 5° del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a proteger los derechos fundamentales o por conexidad de cualquier persona, cuando se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente por los particulares.

A. Problema Jurídico.

El Despacho se contrae a resolver si en el caso expuesto, se presenta vulneración al derecho fundamental de petición invocado por el accionante al endilgársele a la accionada no haber dado respuesta a la petición de fecha 14 de febrero de 2022.

B. La acción de tutela y su procedencia.

Legitimación activa. El señor ARTURO ENRIQUE CUJIA AMAYA, es mayor de edad y actúa en nombre propio para reclamar sus derechos fundamentales, presuntamente conculcados por la entidad accionada, de tal forma que se encuentra legitimado para ejercer la mencionada acción, por lo tanto, el Despacho procede a resolver el presente asunto.

Legitimación pasiva. DESPEGAR COLOMBIA S.A.S. – DESPEGAR.COM, es la parte demandada y, con fundamento en lo dispuesto en el numeral 4° y 6° del

artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, está legitimada como parte pasiva en el presente asunto, en la medida que se les atribuye la violación de los derechos en discusión.

C. El derecho fundamental de petición.

La H. Corte Constitucional, respecto de la garantía fundamental en comento ha sostenido que:

“...El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión: (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe pronunciarse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho por regla general se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares; (vii) el silencio administrativo entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable a la vía gubernativa; (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder, y (x) ante la presencia de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado (...) cabe destacar que el derecho de petición exige, por parte de las autoridades competentes una decisión de fondo a lo requerido por el ciudadano, lo cual implica la prohibición de respuestas evasivas o abstractas, sin querer decir con ello que la respuesta deba ser favorable. La respuesta de fondo implica un estudio sustentado del requerimiento del peticionario, acorde con las competencias de la autoridad frente a la que ha sido presentada la petición...”¹

No obstante, frente al término de contestación del escrito de petición ha de tenerse en cuenta la ampliación de dichos términos ante la coyuntura que

¹ Corte Constitucional Sentencia T068/9

registra el país por la emergencia sanitaria, económica, social y ecológica suscitada por el virus COVID-19 conforme a lo dispuesto en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020 de la siguiente manera:

“Artículo 5. 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.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

En relación al derecho de petición que exige la accionante sea protegido con apoyo en lo dispuesto por el artículo 23 constitucional, vale la pena aclarar que de conformidad con el texto literal de dicha disposición: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En dicho aspecto, se tiene que la Corte Constitucional, en reiterada jurisprudencia ha ilustrado sobre las características que posee el derecho de petición a saber:

“a. Su protección podía ser solicitada mediante acción de tutela, cuando existan actos u omisiones de la autoridad que obstruyan el ejercicio del derecho o no resuelvan oportunamente sobre lo solicitado; b. No se entiende conculcado el derecho de petición cuando la autoridad responde al peticionario, aunque la respuesta sea negativa; c. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho de petición y de aquel depende la efectividad de este último, y d. El legislador al regular el derecho fundamental de petición no puede afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, ni la exigencia de pronta resolución”.²

Igualmente, la Corte Constitucional ha señalado que además de los requisitos atrás vistos, la respuesta debe ponerse en conocimiento del peticionario.

D. Caso concreto.

El Despacho se contrae a resolver si en el caso expuesto, se presenta vulneración a los derechos fundamentales invocados por el accionante al endilgársele a la entidad accionada no haber dado respuesta a la petición presentada el 14 de febrero de 2022, relacionado con devolución de dinero pagado el 06 de febrero de 2022 correspondiente a la compra fallida del tiquete aéreo.

Al efecto, se advierte que durante el trámite de la presente acción constitucional la entidad accionada allegó junto con su escrito de réplica de la demanda de amparo, copias de la respuesta otorgada al quejoso, esto es, que fue notificada en debida forma al interesado a su dirección de correo electrónico informada en el *petitum* descrito, esto es, orquideadelisaltos@gmail.com y arturocujia@hotmail.com, según constancia que da cuenta de su entrega efectiva el día 29 de abril de 2022 a las 10:59 am.³

Luego es dable inferir que a partir del referido pronunciamiento se resolvió cada uno de los puntos solicitados, siendo pertinente recordar, que el alcance del derecho de petición, conlleva la facultad para exigir de la autoridad a quien le ha sido formulada, una respuesta de fondo y oportuna del asunto sometido a su consideración, **sin que ello implique una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir**

² Ver Sentencia T-464 de 1992

³ Ver anexo 03 documento “constancia de envío 18 de marzo de 2022”

favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque de forma negativa, pues además su inconformismo sobre él envió de los tiquetes a un correo que no es de su parte, debe ser resuelto ante la misma entidad, porque según aportes de la misma ese es el correo que se encuentra registrado en el sistema.

Por su parte, la Corte Constitucional ha indicado que el amparo fundamental no procede “...*si la situación de hecho por la cual la persona se queja ya ha sido superada en términos tales que la aspiración primordial en que consiste el derecho alegado está siendo satisfecha o lo ha sido totalmente, ha desaparecido la vulneración o amenaza... lo que implica la superación del supuesto básico del cual parte el artículo 86 de la Carta y hace improcedente la tutela...*”.⁴

Ahora, en cuanto a la petición de la devolución de dinero, téngase en cuenta que la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo y no un instrumento directo, dado a suplir las necesidades de los interesados, si no a proteger los derechos fundamentales vulnerados por acción o por omisión de personas u autoridades, así las cosas, se advierte su improcedencia, ya que ni manifestó ni acreditó la vulneración de un perjuicio irremediable que amerite su trámite constitucional, como son la urgencia, la gravedad, la inminencia y la impostergabilidad, para efectos de lograr la protección de los derechos fundamentales.

En consecuencia, no se amerita la intervención del Juez de Tutela, para amparar, así sea en forma transitoria al peticionario a quien no se le ha dado respuesta a sus requerimientos, amén de poder acudir a instancias judiciales ordinarias, para dirimir el conflicto o la controversia que surgen en virtud de la relación contractual, pues la tutela, no está concebida para sustituir a los jueces naturales, ni como un mecanismo supletorio o alternativo de los procedimientos ordinarios.

En conclusión se negará entonces la protección demandada, habida cuenta que la situación que dio origen a la tutela se encuentra superada, dando vía a

⁴ Sentencia T-570 de 1992.

declarar la carencia actual de objeto por sustracción de materia, y abstenerse de impartir orden alguna.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO TREINTA Y TRES DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D.C.- LOCALIDAD DE CHAPINERO**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo de tutela formulado por **ARTURO ENRIQUE CUJIA AMAYA**, de conformidad a lo esbozado en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta determinación a los intervinientes en la forma más rápida y eficaz, conforme lo ordena el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

TERCERO: REMITIR las diligencias a la Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada esta decisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

FERNANDO MORENO OJEDA
Juez

Firmado Por:

Fernando Moreno Ojeda

Juez

Juzgado Pequeñas Causas

Juzgados 033 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: **a7e68f3aeabde574f77f522a7a57525ea3ec862757533321b7cfaa8bf2e8e584**

Documento generado en 09/05/2022 02:20:19 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>