

**AVISA**

Que mediante providencia calendada CATORCE (14) de MARZO de DOS MIL VEINTIDOS (2022), proferida por la H. Magistrada AÍDA VICTORIA LOZANO RICO, **NEGO** la acción de tutela radicada con el No. 110012203000202200458 00 FORMULADA POR CARLOS ALBERTO MARTÍNEZ TOBÓN contra la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO -DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES-.por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

**PARTES, TERCEROS E INTERVINIENTES DENTRO DEL PROCESO**  
AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA,  
IDENTIFICADO CON EL CONSECUTIVO 20-52593.

**SE FIJA EL 15 DE MARZO DE 2022 A LAS 08:00 AM**

**VENCE: EL 15 DE MARZO DE 2022 A LAS 05:00 PM**

PUBLICACIÓN EN LA PÁGINA DE LA RAMA JUDICIAL  
RELATORÍA  
TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ

**MARGARITA ELISA MENDOZA PALACIO**  
**SECRETARIA**

CARLOS ESTUPIÑAN

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ  
SALA CUARTA DE DECISIÓN CIVIL**

Magistrada Ponente: **AÍDA VICTORIA LOZANO RICO**

Bogotá D.C., catorce (14) de marzo de dos mil veintidós (2022).

Discutido y aprobado en sesión virtual ordinaria del 10 de marzo de 2022.

**Ref.** Acción de tutela de **CARLOS ALBERTO MARTÍNEZ TOBÓN** contra la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**. (Primera Instancia). **Rad.** 11001-2203-000-2022-00458-00.

## **I. ASUNTO A TRATAR**

Se decide la tutela instaurada por Carlos Alberto Martínez Tobón contra la Superintendencia de Industria y Comercio -Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-, trámite al que fueron vinculadas las partes e intervinientes en la acción de protección al consumidor identificada con el consecutivo 2020-52593.

## **II. ANTECEDENTES**

### **1. Pretensiones y hechos.**

El promotor de la queja constitucional reclama la salvaguarda de su prerrogativas superiores al debido proceso, a la igualdad, a la «*escogencia de profesión u oficio*», a los principios de «*la función administrativa*» y de la «*libertad económica*», que estima fueron lesionados por la autoridad convocada, con la sentencia proferida en la audiencia celebrada el 25 de febrero de la pasada anualidad, mediante la cual se desestimaron las pretensiones de la demanda de protección al consumidor que instauró en contra de Aerovías de México S.A, decisión judicial con la cual, supuestamente se desconoció, en su calidad de consumidor, su prerrogativa a la información, además de efectuar una indebida interpretación de lo

dispuesto en la Ley 1480 de 2011 de cara a los hechos que narró como base de sus reclamaciones.

Por lo tanto, pretende que se declare que la Superintendencia querellada, incurrió en un defecto de tal magnitud, que amerita la intervención del juez constitucional en su favor, con el fin de que se le ordene a ésta, citar nuevamente a las partes a la respectiva audiencia y, proferir una nueva decisión, en la que se acojan sus pedimentos.

Como fundamento de esas reclamaciones expuso que, promovió acción de protección al consumidor, en contra de la persona jurídica referida, con ocasión de los hechos suscitados a la hora tomar un vuelo, pues pese a que ningún requerimiento le fue efectuado por parte de las autoridades de migración del aeropuerto, de manera abrupta, y sin explicación alguna, ya cuando había abordado el avión, se le solicitó el diligenciamiento de un formato, supuestamente necesario para que pudiera viajar; que por no contar con el tiempo suficiente para proceder con tal cometido y en vista de que ya había llegado la hora del despegue, tuvo que descender de la aeronave, circunstancia que a todas luces, transgredió su derecho a la información, pues aunque permaneció por más de 3 horas en la sala de espera, solo hasta minutos antes del ascenso, es que se efectuó la aludida exigencia.

Que pese a lo anterior, su postulación fue despachada de manera desfavorable, motivo por el cual, acude a la presente senda residual, por no contar con otro mecanismo de defensa judicial<sup>1</sup>.

## **2. Actuación procesal.**

El amparo fue asignado inicialmente al Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Medellín, cuyo titular se declaró impedido, con fundamento en lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 56 del C.P.P.<sup>2</sup>, ordenando la remisión del expediente a su homólogo que le sigue en turno, quien a su vez, en decisión del 2 de marzo hogaño<sup>3</sup>, accedió a separar al administrador

---

<sup>1</sup> Archivo "04TutelaAnexos".

<sup>2</sup> Archivo "05AutoDeclararImpedimento.pdf", de la carpeta "05TramiteJuzgadoAdministrativoTribunal".

<sup>3</sup> Archivo "09AutoDeclararImpedimento.pdf", de la carpeta "05TramiteJuzgadoAdministrativoTribunal".

de justicia del conocimiento del asunto y procedió a admitir el ruego tuitivo; pese a lo cual, en esa misma fecha dejó sin efecto su determinación, disponiendo el envío de la actuación al Tribunal Superior de ese Distrito Judicial<sup>4</sup> y, finalmente, precisó que le correspondía a la Sala Civil de esa Corporación; luego, el 4 de marzo postrero, esa Colegiatura, ordenó la remisión a esta Corporación<sup>5</sup>.

A continuación, en proveído del 8 de marzo del año en curso<sup>6</sup>, se admitió a trámite la queja constitucional, disponiendo la notificación del extremo demandado, así como de las partes e intervinientes, debidamente vinculados en el proceso que le dio origen y la publicación de esa providencia en la plataforma digital de la Rama Judicial y de la Superintendencia convocada, para enterar a las demás personas que tengan interés en la actuación.

### **3. Contestaciones.**

-El Coordinador del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, pidió negar el amparo, ya que el trámite identificado con el consecutivo 20-52593, se ajustó a la legalidad y no se cumplen los requisitos generales de procedibilidad de la tutela contra providencias judiciales, en tanto que el tema en debate carece de relevancia constitucional.

Pasó a explicar que en la sentencia que pronunció en audiencia el pasado 25 de febrero, se negaron las pretensiones de la demanda, al no evidenciar vulneración de los derechos del consumidor conforme a los medios de convicción recaudados en el trámite y lo normado en los cánones 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011, indicándose que cuando existe «*debate frente a los servicios regulados por norma especial como el caso de aerolíneas*», debe entonces también acudir al reglamento aeronáutico colombiano; que si bien encontró probada la «*relación de consumo*», atinente a la compra que hizo el señor Martínez Tobón de los tiquetes aéreos para los destinos Medellín – México, México – Nueva York (ambos el 9 de junio de 2019), Nueva

---

<sup>4</sup> Archivo “13AutoDeclararImpedimento.pdf”, de la carpeta “05TramiteJuzgadoAdministrativoTribunal”.

<sup>5</sup> Archivo “14 Auto Rechaza Remite Tutela Otro Despacho” de la Carpeta “05TramiteJuzgadoAdministrativoTribunal”.

<sup>6</sup> Archivo “05AutoAdmisorio”.

York – México (el 7 de julio siguiente) y México – Medellín (el 8 de julio postrero), no fue así en lo que respecta al derecho de información del consumidor porque, aun cuando es cierto que en el tercero de los trayectos descritos éste no pudo abordar el avión, por falta de unos documentos de inmigración, no se demostró de manera contundente que Aerovías de México S.A, le indicara que los mismos no se requerían.

También indicó que en los casos en los que el consumidor alegue que recibió una información «*insuficiente y engañosa*», debe probarse cuál y de qué manera fue que la misma se le otorgó, lo que tampoco acaeció. Que contrario a ello, la demandada sí demostró que los datos suministrados al quejoso, fueron claros, completos, oportunos y veraces, pues «*en la información legal disponible en la página web de la demandada y en el Contrato de Transporte firmado por el consumidor al adquirir los tiquetes, se pudo corroborar que los requisitos para inmigración, entre estos, los documentos de identificación que el consumidor debía presentar, eran claros y, en consecuencia, sobre [éste] recaía la obligación de leer el clausulado del contrato, esto mismo, en concordancia con lo establecido en el RAC 3 en su artículo 3.10.2.1 en donde se indica que es deber del consumidor adecuarse a los requisitos que soliciten las autoridades de inmigración durante el tránsito aéreo*».

Agregó que, no puede convertirse la acción de amparo en un recurso extraordinario, con el fin suscitar un nuevo estudio de la contienda que ya fue zanjada; adicionalmente, no estaba satisfecho el presupuesto de inmediatez<sup>7</sup>.

-El representante legal de Aerovía de México S.A. DE CV Aeroméxico sucursal Colombia, reclamó se niegue por improcedente el amparo, argumentando que el propósito del actor es continuar con un debate ya definido y que, era su obligación informarse sobre los requisitos necesarios para la entrega y salida del país de destino, entre ellos, un formulario migratorio que le permitiera marcharse de México; apuntaló que, no hay prueba de que los mecanismos ordinarios no hayan sido idóneos, como

---

<sup>7</sup> Archivo “12 ContestaciónSuperintendencia”.

tampoco existe certeza de la ocurrencia de un perjuicio irremediable, aunado a que, no está satisfecho el presupuesto de la inmediatez<sup>8</sup>.

-Hasta el momento en que se proyecta esta decisión, no se ha recibido pronunciamiento alguno de los demás intervinientes.

### III. CONSIDERACIONES

Esta Corporación es competente para decidir la tutela de la referencia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, en concordancia con el numeral 10 del canon 1 del 333 de 2021<sup>9</sup>, en tanto que la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce funciones jurisdiccionales en aplicación de lo dispuesto en el numeral del precepto 24 de la Normatividad Adjetiva.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la norma superior es el mecanismo constitucional diseñado para que toda persona solicite por sí o por quien actúe en su nombre, ante la jurisdicción, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección de los derechos de rango fundamental consagrados en la Carta Política y en los tratados internacionales, cuando quiera que éstos sean amenazados o vulnerados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por particulares.

La jurisprudencia reiterada de la Corte Constitucional ha considerado que, por regla general, es improcedente el amparo en contra de providencias judiciales; de suerte que sólo excepcionalmente se justifica su otorgamiento, cuando la decisión cuestionada sea ostensiblemente violatoria de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Pero, en cualquier caso, su eventual concesión estará supeditada a la verificación de ciertas condiciones de procedibilidad.

---

<sup>8</sup> Archivo "24ContestaciónAeroméxico.pdf".

<sup>9</sup> Artículo 1: "Para los efectos previstos en el artículo 37 del Decreto 2591 de 1991, conocerán de la acción de tutela, a prevención, los jueces con jurisdicción donde ocurriere la violación o la amenaza que motivare la presentación de la solicitud o donde se produjeren sus efectos, conforme a las siguientes reglas: (...) 10. Las acciones de tutela dirigidas contra autoridades administrativas en ejercicio de funciones jurisdiccionales, conforme al artículo 116 de la Constitución Política, serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Tribunales Superiores de Distrito Judicial".

De igual forma, es imprescindible que cuando se trate de una irregularidad procesal, ésta influya en la providencia; que el accionante identifique los hechos generadores de la vulneración; que la determinación controvertida no sea un fallo de tutela y, finalmente, que se haya configurado alguno de los defectos de orden sustantivo, orgánico, procedimental, fáctico, material, por error inducido, o que carezca de motivación, o se haya violado directamente la Carta Política.

En el *sub examine*, se cuestiona a la Superintendencia de Industria y Comercio porque, según los dichos del accionante, en la sentencia del 25 de febrero de 2021, no valoró en debida forma los medios de convicción recaudados e, interpretó erróneamente la Ley 1480 de 2011, en punto de la vulneración de su derecho a la información, en calidad de consumidor.

Puestas de ese modo las cosas, refulge la improcedencia de la solicitud de amparo constitucional, por el incumplimiento del presupuesto de la prontitud que gobierna las acciones de este linaje, ello si en cuenta se tiene que la decisión objeto de la súplica fue pronunciada -se repite- el 25 de febrero de 2021, mientras que la demanda de amparo se radicó solo hasta el 4 de marzo del corriente<sup>10</sup>, es decir, transcurrió más de un año desde la ocurrencia de la presunta vulneración alegada, superando ampliamente el plazo considerado como razonable para acudir a esta senda excepcional. No se cumple entonces el presupuesto de inmediatez, sobre el cual la Honorable Corte Suprema de Justicia, ha considerado:

*«aunque no existe en la ley un término en el cual fenece la posibilidad de pedir el amparo frente a la actividad de los jueces, «sí resulta diáfano que éste no puede ser tan amplio que impida la consolidación de las situaciones jurídicas creadas por la jurisdicción y, menos aún, que no permita adquirir certeza sobre los derechos reclamados», estableciéndose aquél en «seis meses» contabilizados desde la fecha en que se dictó la providencia o actuación cuestionada, en procura de que la pretensión tutelar ‘no pierda su razón de ser, convirtiéndose, subsecuentemente, en un instrumento que genere incertidumbre, zozobra y menoscabo a los derechos y legítimos intereses de terceros’*

*(...)*

*vista desde la perspectiva de la finalidad del amparo, la inmediatez impide que la tutela se convierta en un factor de inseguridad jurídica con el cual se produzca la vulneración de garantías constitucionales de terceros, como también que se desnaturalice el mismo trámite, en tanto la protección que constituye su objeto ha de ser efectiva e inmediata ante una vulneración o amenaza actual»<sup>11</sup>.*

<sup>10</sup> Archivo “01 Acta Reparto” de la carpeta “05TramiteJuzgadoAdministrativoTribunal”.

<sup>11</sup> Corte Suprema de Justicia, STC4117-2021.

El presupuesto bajo análisis, frente a providencias, tiene por objeto que no se afecte la certeza y estabilidad de los actos o decisiones que no han sido controvertidos durante un tiempo razonable, sobre los cuales se presumen sus efectos, buscando el respeto de la seguridad jurídica y la cosa juzgada; por ello, se exige que el amparo se promueva en un término prudencial, de lo contrario, existiría incertidumbre sobre los efectos de todas las decisiones judiciales y su firmeza podría estar pendiente a la espera de una discusión constitucional, casi anulando los principios ya mencionados.

Ahora bien, haciendo abstracción del incumplimiento del mentado requisito, y en aras de ahondar en razones desestimatorias del ruego instado, se constata que, en la providencia del 25 de febrero de 2021, la autoridad demandada, para negar las pretensiones incoadas, empezó por indicar, que:

*“de acuerdo a las disposiciones legales, artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, todo consumidor tiene derecho a recibir la información adecuada, precisa, idónea, clara, comprensible y verificable de todos los bienes y servicios que comercializa un productor o proveedor de los mismos. De esta forma, se hacen responsables los productores y proveedores de los perjuicios o daños que se deriven de una insuficiente información. De esta forma, también es claro, que el derecho de información si bien recae sobre productor y proveedor también es cierto que imprime unas responsabilidades en el marco del artículo 3°, num. 2.1, en donde, todo consumidor, también debe, en su forma, y en sus posibilidades, informarse adecuadamente de los bienes y servicios que es decir, la información reviste dos aristas importantes, una en cabeza del productor y proveedor que es quien posee la mayor capacidad de informar, toda vez que conoce el negocio y sus condiciones, y es la parte dominante en una relación consumidor-productor, no obstante, esto no exime que los consumidores también deban en su medida y al actuar diligente, de informarse adecuadamente de los servicios y productos que adquieren, y que estén igualmente esa información a disposición y utilidad de los consumidores. De igual forma, también es importante destacar, que para el caso en concreto, cuando existen debates entre servicios regulados, es decir, no solo por la Ley 1480 de 2011, sino cuando existe reglamentación adicional como el caso concreto de los temas aeroportuarios y de aerolíneas también se deben traer a colación las disposiciones del reglamento aeronáutico colombiano, en su numeral 3° de acuerdo a l caso concreto, situaciones que también verificaran de acuerdo al cumplimiento de los deberes tanto del transportador como del pasajero de acuerdo a la normatividad indicada (...)»<sup>12</sup>.*

A paso seguido y, luego de acreditada la relación de consumo entre los contendientes, por la compra que hiciera el accionante de los tiquetes aéreos para los destinos Medellín – México, México – Nueva York (ambos el 9 de junio de 2019), Nueva York – México (el 7 de julio siguiente) y México – Medellín (el 8 de julio postrero), expuso el Superintendente Delegado, frente

<sup>12</sup> Minutos 23:06 a 25:52, Archivo “20052593--0001300001.mp4” <http://visordocs.sic.gov.co:8080/consultaDocs/index.jsf?&lspm=/2R2CF0v1xoHEZhfUXthXirkqoSO7V7URQsK93BynFB8%2b2L96fg1X1xrJqcHtlzvDwN8ieu2h9etf/iKG9%2bEoLacsg7C05L%2bt50x8TxqA20=>

a la vulneración de los derechos de aquél, en calidad de consumidor, lo siguiente:

*“de acuerdo a los primeros hechos narrados por los actores, es importante resaltar, que se indica por parte del demandante que, en el transcurso del viaje de vuelta de fecha del 8 de julio de 2019, al momento de ser abordado el vuelo correspondiente que tenía destino a la ciudad de Medellín el mismo no pudo ser abordado, toda vez que le faltaba uno de los requisitos de acuerdo a lo narrado por los funcionarios de la aerolínea con relación a los documentos de migración. De esta forma, en su narración dice que no pudo acceder al vuelo y, por lo tanto, tuvo que adquirir unos nuevos tiquetes y sufragar unos gastos de acuerdo a la estadía que tuvo que realizar, situación que se encuentra como el centro primordial de esta acción jurisdiccional»<sup>13</sup>*

Sentado lo anterior, concluyó que, pese a lo manifestado por el accionante, esto es, que dada su nacionalidad colombiana, no debía diligenciar los formularios de migración, información que supuestamente le había sido brindada por un funcionario de la empresa demandada en el aeropuerto, cuando realizaba la respectiva fila para el abordaje, dicho hecho no fue probado, carga que le incumbía al señor Carlos Alberto, de acuerdo con lo artículo 173 del Código General del Proceso.

Que puestas de ese modo las cosas, debía desestimarse las pretensiones, en tanto que,

*“en la contestación de la demanda, se aportó un link de la pagina web aeromexico.com que remite al espacio de información legal, en donde obran los requisitos que se debían cumplir por todo pasajero que adquiere los servicios de la demandada. El despacho, verificando esa información que se encuentra aún vigente al día de hoy, puede corroborar el documental aportado también al expediente por parte de la pasiva sobre aquellos requisitos que rigen entonces la identificación que debe hacerse de los pasajeros por parte de las aerolíneas. De esta forma, el pasajero debe identificarse y presentar sus documentos de viaje (...) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque. De esta forma, aparece en el contrario suscrito entre las partes, tal información»<sup>14</sup>.*

Para la Sala la decisión censurada no es irrazonable, por cuanto efectivamente, en el contrato de transporte suscrito por las partes, al momento de efectuarse la compra de los tiquetes aéreos y, según la información reportada por la aerolínea en su página web<sup>15</sup>, quedó especificada la información que echa de menos el accionante, relativa a los documentos que debía presentar, para poder subir al avión,

<sup>13</sup> Minutos 28:16 a 29:24, Archivo “20052593--0001300001.mp4” <http://visordocs.sic.gov.co:8080/consultaDocs/index.jsf?&lspm=/2R2CF0v1xoHEZhfUXthXirkqoSO7V7URQsK93BynFB8%2b2L96fg1X1xrJqcHtlzvDwN8ieU2h9etf/iKG9%2bEoLacsq7C05L%2bt50x8TxqA20=>

<sup>14</sup> Minutos 34:00 a 35:12, Archivo “20052593--0001300001.mp4” ejusdem.

<sup>15</sup> Aeromexico - Políticas Legales

independientemente del alegato relacionado con el hecho de que un empleado de la demandada le informó en la fila para el ingreso a la sala de abordaje, que no era necesario llenar los documentos de migración, pues como también se explicó, esa manifestación no fue probada.

En ese orden, se estableció que la sociedad demandada cumplió con el deber de otorgarle información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, como lo exige el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, sin que se advierta algún defecto fáctico en la apreciación de la prueba, pues efectivamente, no siendo la tutela la vía indicada para anteponer el criterio del extremo activo sobre el de la autoridad demandada, en ejercicio de facultades jurisdiccionales.

En consecuencia, conforme a lo expuesto en esta providencia, se negará el amparo implorado.

#### **IV. DECISIÓN**

En mérito de lo antes expuesto, la **SALA CUARTA DE DECISIÓN CIVIL** del **TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en el nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

#### **RESUELVE**

**Primero. NEGAR** la tutela promovida por Carlos Alberto Martínez Tobón en contra de la Superintendencia de Industria y Comercio -Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales-.

**Segundo. NOTIFICAR** lo aquí resuelto a las partes e intervinientes, según lo prevé el artículo 30 del Decreto 2591 de 1991.

**Tercero.** De no ser impugnada esta providencia, por la secretaría remítase oportunamente el expediente digitalizado a la Honorable Corte Constitucional, para la eventual revisión fallo.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**AÍDA VICTORIA LOZANO RICO**

Magistrada

(En uso de permiso)

**CLARA INÉS MÁRQUEZ BULLA**

Magistrada

**BERNARDO LÓPEZ**

Magistrado

Firmado Por:

**Aida Victoria Lozano Rico**

Magistrada

Sala 016 Civil

Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

**Bernardo Lopez**

Magistrado

Sala 000 Civil

Tribunal Superior De 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:

**a80bf7f5434437bd0ce4a2773521dc2943332343d696a1b15c5199a13cc5025a**

Documento generado en 14/03/2022 08:15:09 AM

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

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