



REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL
JUZGADO CUARTO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES
VALLEDUPAR-CESAR

REF. FALLO DE TUTELA

Radicado : 20001-4003-007-2022-00523-00

Accionante: LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO

Accionado : AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA

Valledupar, agosto veintidós (22) de dos mil veintidós (2022.) -

1. ASUNTO A TRATAR

Se decide la acción de tutela presentada por LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO en contra de la AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA para la protección del derecho fundamental de Petición.

2. HECHOS:

Las circunstancias fácticas que dieron origen a la presente acción de tutela pueden resumirse tal como se enuncia a continuación:

Manifiesta el accionante que, el día 02 de Julio de 2022, presentó, vía correo electrónico a la empresa de aviación AVIANCA, petición en calidad de apoderado del señor LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO pretendiendo el REEMBOLSO DE DINERO DE TIQUETES AEREOS POR EMERGENCIA SANITARIA COVID 19.

Que, de igual manera explicó las razones aducidas de la anterior solicitud, y que a la fecha no ha sido resuelta.

Que, al momento de presentar la petición, solicitó, se vinculara solidariamente a las siguientes instituciones: MINISTERIO DE TRANSPORTE, AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA, SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE.

Que, las instituciones anotadas anteriormente, dieron respuesta y remitieron a la accionada Avianca para que diera respuesta de lo solicitado, sin que a la fecha se halla pronunciado.

Que, han pasado más de 2 meses y la accionada no ha dado respuesta a la petición que le hiciera, y mucho menos a las realizadas por las entidades antes descritas.

3. PRETENSIONES

Con base en los hechos anteriormente narrados, solicita el accionante, tutelar el derecho fundamental de petición, y que, en consecuencia, se ordene a la AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA, que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación de la Sentencia produzca la(s) respuesta(s).

4. TRAMITE SURTIDO POR EL JUZGADO

Por auto de fecha, agosto 9 del presente año, se admitió la solicitud de tutela, vinculando al trámite de la misma, a la Superintendencia de Industria y Comercio, y se les notificó del trámite a ambas,

concediéndoles tanto a la accionada, como a la vinculada, el término de 24 horas, seguidas del recibo de la comunicación, para que se manifestaran sobre los hechos de la misma, y aportaran las pruebas que pretendieran hacer valer.

Respuesta de la AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA.

La empresa en mención, a través de LUISA FERNANDA CARDENAS OVALLE, actuando como representante legal de la empresa accionada, dio respuesta en los siguientes términos:

Que, pone de presente al Despacho que, esta acción constitucional carece de objeto, en tanto su representada, ya dio respuesta favorable, de fondo y completa a las peticiones elevadas por el aquí accionante. Que, lo anterior se evidencia en los anexos al presente escrito.

Que, en vista de lo anterior, el Despacho deberá negar la presente acción de tutela y declararla improcedente.

Que, dicha respuesta fue remitida a las direcciones de correo electrónico suministradas por el accionante en el escrito de tutela y de petición las cuales corresponden a, gmsolucionesjuridicas@outlook.com y lorenzoizquierdo12@gmail.com, tal y como se observa en los soportes adjuntos al presente documento.

Que, conforme a lo expuesto en el acápite anterior, es evidente que en este caso existe una carencia actual de objeto, particularmente por hecho superado, pues no existe amenaza o vulneración alguna al derecho fundamental de petición del accionante, en la medida que, su representada procedió a dar una respuesta favorable, oportuna y de fondo frente a la solicitud elevada.

Adicionalmente pone de presente que existen OTROS medios idóneos y efectivos de defensa para garantizar la protección de los derechos presuntamente vulnerados como la Justicia Ordinaria, la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil, la Superintendencia de Transporte o la Superintendencia de Industria y Comercio, competentes para conocer de este caso, entidades las cuales se encuentran al servicio del accionante, así como a través de la queja o denuncia que puede formular ante la autoridad aeronáutica o del consumidor y no ha hecho uso de los mismos.

Que el accionante no pone de manifiesto que de no obtener lo pretendido, se cause cualquier tipo de perjuicio irremediable que le impida acudir a la justicia ordinaria, como mecanismo preciso para resolver su controversia.

Que el titular de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados NO es sujeto de especial protección constitucional, de acuerdo con lo mencionado y el material probatorio allegado.

Que el perjuicio alegado por el accionante NO es inminente, toda vez que no existe amenaza actual o una por suceder prontamente, con lo cual, es claro que la acción de tutela instaurada no está llamada a prosperar.

Solicita al Despacho que niegue las peticiones elevadas por el señor LORENZO DE JESÚS IZQUIERDO NAVARRO por carencia actual de objeto de la presente acción constitucional y en tal consideración se declare su improcedencia.

Respuesta de la Superintendencia de Industria y Comercio

La entidad en mención a través de NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ, en calidad de Coordinadora del Grupo de Gestión Judicial de la Superintendencia de Industria y Comercio, dio respuesta al requerimiento que le hiciera este juzgado, en los siguientes términos:

Que, una vez verificado el "Sistema de Trámites-Consulta de Trámites" de la Entidad, se logró constatar que, el día 01 de octubre de 2021, el señor LORENZO DE JESUS...

Al respecto, el trámite impartido a la misma fue por parte del grupo de trabajo de atención al ciudadano en donde se le brindó una respuesta el día 8 de junio de 2022, donde se le indica en primer el reclamo ante el proveedor y seguido por la radicación de la demanda.

FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Que la Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano.

Que, de acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 22 de 2022, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce sus funciones en diversas materias entre las que se encuentran: (i) Protección de Datos Personales, (ii) Protección al Consumidor, (iii) Promoción a la Competencia, vigilancia a Cámaras de Comercio, (iv) Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, (v) la administración del registro de Propiedad Industrial es decir la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, lo anterior ha de entenderse en desarrollo de Funciones Administrativas.

Igualmente, en desarrollo de sus funciones Jurisdiccionales esta Superintendencia está facultada para adelantar procesos en materia de protección al consumidor, competencia desleal y Propiedad Industrial.

Facultades de la superintendencia de industria y comercio en materia de protección al consumidor

Que, de acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

"Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.

Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones. - Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.

Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).

En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998, incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

Límite de competencia - Facultad administrativa de la superintendencia de transporte. -

La ley 1955 de 2019 por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo le otorgó a la Superintendencia de Transporte la competencia para proteger a los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros así:

"Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.

Parágrafo. Los cargos y recursos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil para la protección de usuarios del modo de transporte aéreo serán trasladados a la Superintendencia de Transporte. En todo caso, el Gobierno nacional garantizará que la Superintendencia de Transporte cuente con el presupuesto necesario para la protección de los usuarios del sector.

Artículo 110. Protección al Turista. Modifíquese el parágrafo 2º y adiciónese un parágrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

Parágrafo 2º. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Parágrafo transitorio. Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron.”

En este sentido, en adelante la Superintendencia de Transporte se encargará de proteger los derechos de los usuarios que son transportados diariamente por el modo aéreo, por lo cual, podrá adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar.

Dichas funciones, fueron ejercidas a partir del 25 de mayo de 2019, fecha en la cual se produjo la sanción y publicación en el diario oficial de la Ley 1955 de 2019 -Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, la Superintendencia de Transporte es la autoridad que se encarga de proteger los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Que la Superintendencia de Transporte se encargará de la protección de los derechos de los usuarios, desde la cotización del servicio hasta su efectiva ejecución. Los derechos y deberes de los usuarios se encuentran previstos en los Reglamentos Aeronáutico de Colombia -RAC 3 y en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

2. Publicidad Engañosa.
3. Programas de fidelización (LifeMiles, Millas).
4. Equipaje (pérdida, deterioro y avería).
5. Demora, Interrupción del transporte, cancelación, sobreventa y anticipación del vuelo.
6. Compra de tiquetes a través de mecanismos de comercio electrónico.
7. Derecho de retracto, desistimiento o reembolso.
8. Transporte de mascotas.
9. Errores en la expedición del tiquete.
10. Compensaciones

Que, como se puede notar, luego de la sanción presidencial del Plan Nacional de Desarrollo por el Presidente de la República, la Superintendencia de Transporte es quien cuenta con las facultades especiales consagradas en los artículos 109 y 110 del PND, para la protección de los usuarios del transporte aéreo.

La Superintendencia de Transporte en su facultad administrativa, adelantará las investigaciones e impondrá las sanciones y adoptará las medidas administrativas a que haya lugar, cuando se vulneren los derechos de los ciudadanos en esta materia.

Conforme con lo anterior, de los hechos narrados por la parte accionante no se refleja prueba alguna de la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales alegados por parte de esta Superintendencia, ya que como se señaló, al escrito suscrito por el señor LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVAR, se le impartió el trámite que en derecho correspondía, esto de conformidad con las atribuciones otorgadas a esta Superintendencia.

Que, teniendo en cuenta lo expuesto, le solicita al Despacho Judicial que en la sentencia que ponga fin a la acción, se nieguen las pretensiones y se declare la improcedencia de la tutela que nos ocupa en lo que respecta a esta Superintendencia, pues esta Entidad no ha incurrido en vulneración alguna de los derechos fundamentales del señor LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVAR.

Pruebas:

Parte Accionante:

- Copia de la petición enviado a la AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.
- Imagen de los correos electrónicos enviados a la accionada en las fechas antes mencionadas.

Parte Accionada

- Certificado de Existencia y Representación Legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.
- Respuesta a la petición elevada por el accionante remitida a la dirección de correo electrónico gmsolucionesjuridicas@outlook.com y lorenzoizquierdo12@gmail.com , de fecha 12 de agosto de 2022.
- Confirmación de entrega de correo electrónico.

De la Superintendencia de Industria y Comercio

No aportó.

5. CONSIDERACIONES

Problema Jurídico.

Teniendo en cuenta los antecedentes planteados, se tiene que el problema jurídico puesto en consideración de este despacho se contrae a, establecer 1. Si es procedente la acción de tutela para ejercer la protección del derecho de petición centrado en el reembolso de tiquetes aéreos y 2. Si la accionada, AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA, ha vulnerado o está vulnerando al accionante, su derecho fundamental de Petición al accionante o si se ha configurado un hecho superado.

Tesis del Despacho.

La respuesta que viene a este problema jurídico, es 1. La acción de tutela resulta procedente de manera directa por ser derecho fundamental de aplicación inmediata de conformidad con la sentencia T 230 de 2020. Adicionalmente se acreditó haber presentado petición ante la entidad accionada AVIANCA solicitando el reembolso.

Así mismo se estima que en el presente asunto si bien inicialmente no se había emitido respuesta en el trámite de la acción constitucional se emitió respuesta dirigida al actor en la cual se da repuesta a lo pedido por lo que se configura un hecho superado.

Consideraciones Normativas y Jurisprudenciales

Procedencia de la Acción de Tutela.

Previo a definir la cuestión debatida habrá de decirse que, la Constitución de 1991 en su art 86 consagró la acción de tutela como un mecanismo novedoso y eficaz, desarrollada mediante la expedición del Decreto 2591 de 1.991, la cual tiene operatividad inmediata cuando quiera que a una persona se le violen o amenacen derechos constitucionales fundamentales, por la acción u omisión de una autoridad pública

y excepcionalmente por particulares. Por tal razón, puede ser ejercida ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí mismo a través de representante o agenciando derechos ajenos cuando el titular de los mismos no está en condiciones de promover su propia defensa.

Sobre la naturaleza de la mencionada acción, se tiene que aquella ostenta un carácter subsidiario, en cuanto no procede cuando el ordenamiento prevé otro mecanismo para la protección del derecho invocado; residual, en la medida en que complementa aquellos medios previstos en el ordenamiento que no son eficaces para la protección de los derechos fundamentales.

Con respecto al ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, se establece de un lado, la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, o nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda petición debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Acercas de las características del derecho de petición, la Corte Constitucional ha sostenido en su jurisprudencia lo siguiente:

“(i) 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 producirse 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 negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición[4] 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 en 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 presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”¹

Ahora, acorde con la jurisprudencia de la Corte Constitucional², la carencia actual del objeto se configura cuando frente a las pretensiones contenidas en la acción de tutela, cualquier orden emitida por el juez no tendría algún efecto o simplemente “caería en el vacío”, esa figura se materializa por medio del daño consumado, que según palabras de la Corte Constitucional es aquel que se presenta cuando se ejecuta el daño o la afectación que se pretendía evitar con la acción de tutela, de tal manera que, el juez no puede dar una orden al respecto con el fin de hacer que cese la vulneración o impedir que se materialice el peligro. Y en ese caso lo único procedente es el resarcimiento del daño causado por la violación de derecho, sin embargo, la Corte Constitucional ha establecido que, en ese evento, la acción de tutela, por regla general, resulta improcedente dado que la misma está establecida como un mecanismo preventivo, mas no indemnizatorio.

Respecto a la carencia del objeto, también se materializa con el hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que, como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta

¹ Sentencias T-249/01, T-077/10, entre otras

² T -18 de 2019

pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado. Y finalmente se materializa con el acaecimiento de una situación sobreviniente, la que se presenta en aquellos casos en que tiene lugar una situación sobreviniente que, a diferencia del escenario anterior, no debe tener origen en una actuación de la accionada, y que hace que ya la protección solicitada no sea necesaria, ya sea porque el accionante asumió la carga que no le correspondía, o porque la nueva situación hizo innecesario conceder el derecho.

1. CASO CONCRETO

En el presente caso, se tiene que, el accionante reclama la protección de su derecho fundamental de petición, con fundamento en que, el mismo ha sido vulnerado por AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA, con su decisión de no darle respuesta de fondo dentro el término concedido por la Ley a la petición que hiciera a esa empresa de aerolíneas, el día 2 del mes de julio del presente año, mediante la cual solicitó a esa entidad, el reembolso de los dinero que había cancelado por compra de unos tiquetes aéreos, y que por causa de la emergencia sanitaria covid19 no habían podido ser usado.

Legitimación en Causa por Activa.

Según el artículo 86 superior, la acción de tutela es un mecanismo judicial preferente y sumario, al que puede acudir cualquier persona cuando sus derechos fundamentales resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o por los particulares en los casos señalados en la ley. En desarrollo de este mandato constitucional, el artículo 10° del Decreto-Ley 2591 de 1991, “*Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*”, precisa lo siguiente:

“La acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante. Los poderes se presumirán auténticos. También se pueden agenciar derechos ajenos cuando el titular de los mismos no esté en condiciones de promover su propia defensa. Cuando tal circunstancia ocurra, deberá manifestarse en la solicitud. También podrá ejercerla el Defensor del Pueblo y los personeros municipales”.

En el presente caso la acción de tutela fue presentada por el apoderado del señor LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO, a través de apoderado judicial, por lo que se puede afirmar que, en efecto, existe legitimación en la causa por activa para el ejercicio de la acción de tutela.

Legitimación en la causa por pasiva. -

Respecto de la legitimación en la causa por pasiva en la acción de tutela, los artículos 5°, 13 y 42 del Decreto-Ley 2591 de 1991, prevén que esta se puede promover contra todas las autoridades públicas y, también, contra los particulares que estén encargados de la prestación de un servicio público, o, respecto de quienes el solicitante se halle en situación de subordinación e indefensión.

Bajo esta premisa, considera el despacho que, la solicitud de tutela en cuanto a la entidad accionada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA, cumple un servicio de transporte siendo este público y cumple con este requisito, por cuanto además que esta accionada es la entidad que debe dar respuesta de fondo a la petición elevada por el accionante. Adicionalmente, está legitimada en razón a que es a ésta a la que se le atribuye la afectación del derecho fundamental cuya protección se reclama.

Inmediatez.

Los pronunciamientos de la Corte Constitucional han establecido que la inmediatez es un requisito que opera como regla general en la evaluación de procedibilidad de las acciones de tutela, cuyo propósito es garantizar que el mecanismo no se desnaturalice ni contrarie la seguridad jurídica. (Corte Constitucional, Sentencia SU961 de 1999.)

Este requisito consiste en verificar que la acción haya sido instaurada en un plazo razonable, sin que ello implique que exista un término de caducidad para la misma, pues una afirmación así, iría en contra de lo establecido en el artículo 86 de la Constitución Política. (Corte Constitucional, sentencias SU-189 de 2012)

Conforme a lo anterior, como quiera que los hechos que dan lugar a la presente acción se sucedieron apenas si hace poco más o menos un mes, como quiera que la petición fue elevada el 2 de julio del presente año, así se desprende de esta acción de tutela, en consecuencia, el despacho encuentra superado este requisito.

Subsidiariedad.

Como quiera que se pretende la protección del derecho fundamental de petición procede la acción de tutela de manera directa por ser un derecho de protección inmediata,

Si bien se aduce que el actor cuenta con la reclamación en virtud de los mecanismos que permite la ley de defensa del consumidor, también es cierto que debe elevarse derecho de petición tal como se efectuó y de no contar con una respuesta dentro de los 15 días siguientes o la respuesta no es satisfactoria puede presentar una demanda o reclamación en virtud del artículo 56 de la ley 1480 de 2011.

En el presente caso se presentó la petición tal como se acredita y ante la falta de respuesta se afirma que no se emitió alguna y por ello se acude directamente a la acción de tutela. Teniendo otra vía es decir puede acudir a las acciones que prevé el artículo 56 de la ley 1480 de 2011; no obstante, se presenta una situación particular y tiene que ver que en tratándose de la petición procede la tutela directamente y aunado a ello se demuestra que se dio respuesta en el curso del tramite de la acción constitucional.

Superadas las etapas anteriores, se desciende al estudio de fondo del presente asunto.

Se encuentra demostrado que el actor presentó derecho de petición ante la accionada en la fecha indicada

Soluciones jurídicas
Abogadas
Calle 108 No 41 - 34, Barrio Alfonso López en la Ciudad de Valledupar

SEÑORES:
AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA.
E. S. D.

FEJ SOLICITUD DE REEMBOLSO DE DINERO DE TIGUETES AEROS POR EMERGENCIA SANITARIA COVID 19

petición con copia a las siguientes instituciones:
MINISTERIO DE TRANSPORTE.
AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA.
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTES.

GERMAN ALFREDO MANZANO FUENTES identificado con cédula de ciudadanía No 1.091.672.896 de Occidente - Ns del portador de la tarjeta profesional No 239.996 del C.S.7 actuando como apoderado del señor **LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.061.582.937 de Valledupar - Cesar, de la manera más respetuosa presento **SOLICITUD DE REEMBOLSO DE DINERO DE TIGUETES AEROS POR EMERGENCIA SANITARIA COVID 19** en razón de los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: el día 15 de enero de 2020 mi mandante realizó compra de tiquetes aéreos en la empresa **ESPACE TRAVEL** operado por **AVIANCA** en el vuelo **AV 9411** a nombre de **LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO** y **CINDY KARINA LERENA VERA** quien es su esposa, los cuales fueron utilizados el día 19 de marzo de 2020 con salida de Valledupar - Cesar a Bogotá y de Bogotá a Madrid - España.

Así mismo el regreso se realizó en el vuelo **AV 946** operado por la empresa **AVIANCA** el día 10 de abril de 2020, salida desde Madrid - España a Bogotá - Colombia y de Bogotá a Valledupar - Cesar.

SEGUNDO: el viaje antes descrito se vio truncado debido a la emergencia sanitaria del COVID 19 lo que se presentaron cuarentenas de aislamiento en los diferentes países del mundo entre ellos **ESPAÑA** luego de cumplir con sus mandatos y sus cuarentenas.

TERCERO: debido a la imposibilidad del viaje por el cierre de aeropuertos y fronteras, mi mandante presentó solicitud en la página web de **AVIANCA** requesting fechas del viaje y utilizar así los tiquetes comprados.

Como respuesta a la anterior solicitud, la empresa **AVIANCA** envió mediante correo electrónico notificación del **BONO AVIANCA** el día 17 de septiembre de 2020 en el cual se otorgó el código **MYKERN** por el valor de los tiquetes comprados y con un término de uso hasta el 31 de diciembre de 2021.

CUARTO: como consecuencia los tiquetes fueron modificados para que fueran utilizados el día 09 de octubre de 2020 en el vuelo **AV 9411** de **AVIANCA** con salida de Valledupar - Cesar a Bogotá y de Bogotá a Madrid - España.

De igual manera el regreso se realizó en el vuelo **AV 927** operado por la empresa **AVIANCA** el día 29 de octubre de 2020 salida desde Madrid - España a Bogotá - Colombia y de Bogotá a Valledupar - Cesar.

QUINTO: posteriormente, mi mandante solicitó modificar la fecha de viaje para el año 2021 debido a que aún se estaban saliendo los viajes para Europa, y además de que su esposa estaba

Soluciones jurídicas
Abogadas
Calle 108 No 41 - 34, Barrio Alfonso López en la Ciudad de Valledupar

presentado problemas de salud, quedando los tiquetes una fecha destinada para realizar el respectivo viaje.

SEXTO: con todo lo anterior a la fecha actual el viaje con destino a Madrid no se ha podido realizar, todo vez que mi esposa quedó embarazada y tuvimos algunos problemas económicos y de trabajo que imposibilitaron el viaje.

SEPTIMO: debido a los hechos anteriormente narrados, nuevamente se realizaron en repetidas ocasiones petición en la página web de **AVIANCA** solicitando el reembolso de los tiquetes comprados.

OCTAVO: Como consecuencia de las distintas solicitudes la empresa **AVIANCA** envió mediante correo electrónico la notificación **TU TARJETA AVIANCA UATP ESTA EN PROCESO** con el No 134-387216105 lo cual resultó sin efecto.

De igual forma la empresa **AVIANCA** solicitó una información para la creación de la tarjeta No 134-387216105 la cual llegó a mi casa el día 11 de agosto correo enviado el día 06 de abril de 2021.

NOVENO: Con todo lo anterior a la fecha mi mandante no ha recibido el reembolso ni la respuesta **TARJETA AVIANCA UATP** No 134-387216105 con lo cual se están desconociendo los derechos del consumidor.

PETICIONES

Conforme a los hechos anteriormente narrados de la manera más respetuosa realizo las siguientes peticiones:

- Se realice el reembolso del valor de los tiquetes comprados a mi favor.
- De no ser posible la anterior se entreguen las tarjetas **UATP** por los dos tiquetes comprados.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El artículo 17 del Decreto 473 del 2019, por el cual se dictan medidas sobre prestación del servicio público de transporte durante la emergencia por coronavirus (COVID-19), dispone que en los eventos en que los usuarios reciban solicitudes de retracts, devoluciones y otros circunstancias relacionadas con la calidad de reembolso podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.

En su sentido, precisió la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales no puede acoger peticiones encaminadas al reintegro del dinero pagado por usuarios tiquetes aéreos, en el marco de su rango. De acuerdo con la normativa referida, las empresas de servicios aéreos comerciales podrán realizar reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.

Así mismo la página web de **AVIANCA HELP CENTER** expresa lo siguiente:

¿Quieres recibir la Tarjeta Avianca UATP?

Los clientes que no pudieron utilizar su tiquete **Bono Avianca** durante el tiempo del **COVID-19** (tiquetes emitidos antes del 31 de agosto del 2020 con fecha de vuelo del 04 de marzo del 2020 al 31 de octubre del 2020).

Todos los clientes que soliciten el reembolso de tiquetes emitidos en Colombia durante el estado de emergencia nacional. Para tiquetes emitidos antes el 31 de agosto 2020, con fechas de viaje entre el 4 de marzo del 2020 y el 31 de octubre del 2020, se acreditará el monto del tiquete no volado,

Soluciones jurídicas
Abogadas
Calle 108 No 41 - 34, Barrio Alfonso López en la Ciudad de Valledupar

mientras que el monto por acreditar para tiquetes fuera de esa periodo estará sujeto a las reglas tarifarias correspondientes. La Tarjeta Avianca UATP resultará de tiquetes emitidos en Colombia hasta vigencia para cualquier fecha el 30 de junio de 2021.

Si la Tarjeta Avianca UATP se encuentra a nombre de un menor de edad, les presento que un tutor o responsable mayor de edad deberá registrarse en My Avianca con los datos del menor y entrar la foto.

Ten en cuenta: Actualmente, todas las tarjetas Avianca UATP tienen una vigencia en vigencia hasta el 31 de diciembre 2022, exceptuando las tarjetas resultantes de tiquetes comprados en Brasil que tienen vigencia hasta el 31 de julio de 2021 y en Colombia desde la vigencia de los tiquetes emitidos hasta un año después de terminado la emergencia sanitaria decretada por el gobierno colombiano. Estamos buscando los decretos técnicos para poder realizar la misma fecha de expiración de las tarjetas de Colombia en el sistema, a lo largo del primer semestre de 2022 será reflejado en su correo electrónico en las tarjetas Avianca. Actualmente, la Emergencia sanitaria se declara hasta el 30 de junio 2022, en decir, las tarjetas Avianca UATP resultantes de tiquetes comprados en Colombia podrán ser utilizados hasta el 30 de junio de 2023. De momento deberá usar la fecha de expiración que aparece en su correo digital para hacer sus compras.

Si tienen varias tarjetas o ha reservado tiene varios clientes asociados, le activaremos una tarjeta por cada tiquete a crédito.

En consecuencia, a lo anterior mi mandante realizó la compra de dos tiquetes a nombre de él y su esposa por lo cual debieron ser emitidos dos tarjetas Avianca UATP conforme a la normatividad señalada.

PRUEBAS

Solicito usar como pruebas los siguientes documentos:

- Tiquetes y reservaciones
- Copias de los correos electrónicos

NOTIFICACIONES

EL SUSCRITO calle 130 No 16 - 34 barrio Alfonso López de Valledupar - Cesar
TELÉFONO: 232-8129761
Correo electrónico: germanalfredomanzano@outlook.com

Atentamente

German Alfredo Manzano Fuentes
GERMAN ALFREDO MANZANO FUENTES
C.C. 1.091.672.896 de Occidente
7.7.120066 del C.S.7.
Apoderado



Scanned with CamScanner

Ahora bien, de frente a la afirmación de la falta de respuesta a la petición incoada, una vez notificada la accionada, en su respuesta al contestar al requerimiento hecho por este juzgado, manifiesta que ésta, el 12 de agosto de 2022 a través de correo electrónico puso en conocimiento del actor la respuesta a la solicitud radicada el 2 de julio de 2022, y que la respuesta fue enviada a los correos electrónicos suministrados por el peticionario en el escrito de petición, los cuales corresponden a los siguientes: gmsolucionesjuridicas@outlook.com y lorenzoizquierdo12@gmail.com tal y como se observa en los soportes adjuntos al presente documento.

Medellín 12 de agosto del 2022

Señor
Lorenzo de Jesus Izquierdo Navarro
Email: lorenzoizquierdo12@gmail.com
Colombia

Ref. Derecho de Petición / Caso 220603000523.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, damos respuesta al Derecho de Petición interpuesto por usted, fundamentado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana y demás leyes incluyentes expuestas en su misiva.

- Le informo que se ha generado el reembolso de los tickets correspondientes conforme a sus peticiones:
 - Ticket original 134-3708443433, reexpedido por 134-3387216104 a nombre de Lorenzo Izquierdo Navarro
 - Ticket original 134-3708443434, reexpedido por 134-3387216105 a nombre de Cindy Karina Llerena Vera
- El reembolso se generó a través de tarjetas AVIANCA UATP¹, dicha tarjeta es precargada por el valor de EUR767,26 cada una:

IDSOCKETO	PIR	LAST NAME	FIRST NAME	PRIMARYNUMBER	ORIGINAL TRIP START DATE	ORIGINAL TRIP START AIRPORT	TC_NUMERACION
03005MVR3KM	LLERENA	CINDY	1343387216104	20200319 VLP	1134620000005804		
03006MVR3KM	IZQUIERDO	LORENZO	1343387216105	20200319 VLP	1134620000007787		

Podrá redimir sus tarjetas UATP hasta el 30 de abril de 2023.

¹ La tarjeta Avianca UATP es un medio de pago similar a una tarjeta débito. Esta puede ser utilizada para la compra de servicios de la aerolínea a través de los canales comerciales que se tienen dispuestos para este fin, entre los cuales se encuentran la página web de la aerolínea (www.avianca.com), los puntos de venta de la aerolínea y el call center.

IMPORTANTE: Por motivos de seguridad de la información, la activación de la tarjeta UATP puede realizarse únicamente a través de MyAvianca en www.avianca.com

Le comparto los pasos:

- Ingrese a www.avianca.com y de clic en MyAvianca.
- Al ingresar a MyAvianca, se muestran las diferentes opciones para crear la cuenta:
 - Si es socio LifeMiles, puede ingresar con su cuenta, iniciando sesión.
 - También puede ingresar con su correo de Google, Facebook o Apple y asociarlo a la cuenta de LifeMiles.
 - Si aún no tiene cuenta de LifeMiles, el sistema le solicitará crear una.
- En la parte superior de la página podrá visualizar su nombre, selecciónelo e ingrese a la opción "Mi Perfil".
- Diríjase a la opción "Billetera Avianca" y luego de clic en Activar Tarjeta UATP:
- Diligencie los datos básicos de la reserva:
 - Código de Reserva: MVR3KM.
 - Número de ticket: 134-3387216104 y 134-3387216105.
 - Ciudad de origen del vuelo: Valledupar.
 - Fecha de salida del vuelo: 19/03/2020.

Una vez ingrese los datos se le indicará que la tarjeta ha sido activada con éxito.

*La compra de servicios adicionales en avianca.com se encuentra disponible únicamente durante el flujo de compra. Para compras después de la emisión de su ticket puedes realizarla en su agencia de viajes preferida.

Para conocer más sobre su tarjeta UATP, términos y condiciones y cómo usarla, ingrese a https://www.avianca.com/co/es/experiencia/comprar-en-avianca/tarjetauatp/?_ga=2.230001883.650045170.1629735472-1500884092.1610720927

Lamentamos la molestia que esta situación le ha generado, esperamos poderla tener a bordo de una de nuestras aeronaves en sus próximos viajes.

Cordialmente,

Claudia QUIROZ
 Analista Servicio al Cliente (C)I
 MEDICINA Colombia
claudia.quiroz.aubari@avianca.com

AVIANCA - RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN

Adriana Alexandra Arbelaez Oviedo <alexandra.arbelaez@avianca.com>
 12/08/2022 5:28 p. m.

Para: gmsolucionesjuridicas@outlook.com Cc: lorenzoizquierdo12@gmail.com

Lorenzo de Jesus Izquierdo...
 560,86 KB

Estimado,

Por medio del documento adjunto se remite respuesta formal y de fondo al derecho de petición radicado por usted ante la Aerovías del Continente Americano S.A. AVIANCA.

El buzón desde el cual se genera y envía este documento NO ES CANAL DE SERVICIO DE peticiones. Por favor absténgase de dar respuesta al presente correo, ya que esta no será atendida. En su lugar, ponemos a disposición nuestros canales de contacto, los cuales pueden ser consultados en: <https://www.avianca.com/co/es/te-ayudamos/contactanos/>.

Adriana Arbeláez
 Coordinador Legal Asuntos Consumidor
 Bogotá, Colombia
alexandra.arbelaez@avianca.com

Gracias!

Así las cosas, puede decirse que el objeto de esta tutela, que era obtener la respuesta al derecho de petición, es un hecho superado por cuanto se le dio respuesta de fondo y congruente con lo solicitado, y

de esa forma cumplido el objetivo de la misma. Por tanto, no es necesario impartir orden alguna en ese sentido.

Sobre este particular, resulta pertinente traer a colación la sentencia T- 146 del 2 de marzo de 2012, con ponencia del Magistrado JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, en la cual se desarrolla la figura de la carencia de objeto de las acciones de tutela, puntualizando lo siguiente:

“Esta Corporación ha considerado que cuando hay carencia de objeto, la protección a través de la tutela pierde sentido y, en consecuencia, el juez de tutela queda imposibilitado para emitir orden alguna de protección del derecho fundamental invocado.”¹

En la Sentencia T-988/02, la Corte manifestó que “(...) si la situación de hecho que origina la violación o la amenaza ya ha sido superada en el sentido de que la pretensión erigida en defensa del derecho conculcado está siendo satisfecha, la acción de tutela pierde eficacia y por lo tanto razón de ser.

En este orden de ideas, se ha entendido que la decisión del juez de tutela carece de objeto cuando en el momento de proferirla, se encuentra que la situación expuesta en la demanda, que había dado lugar a que el supuesto afectado intentara la acción, ha cesado, desapareciendo así toda posibilidad de amenaza o daño a los derechos fundamentales.

De este modo, se entiende por hecho superado la situación que se presenta cuando, durante el trámite de la acción de tutela o de su revisión en esta Corte, sobreviene la ocurrencia de hechos que demuestran que la vulneración de los derechos fundamentales, en principio informada a través de la instauración de la acción de tutela, ha cesado.”²

Por lo antes dicho esta tutela se negará.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarto de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Valledupar, administrando justicia en nombre de la Republica de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO. - NEGAR por carencia actual de objeto por HECHO SUPERADO la protección tutelar al Derecho de Petición, incoada por LORENZO DE JESUS IZQUIERDO NAVARRO en contra del AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA., para su derecho fundamental de Petición.

SEGUNDO. – Comuníquese la presente decisión a las partes por el medio más expedito y eficaz en la forma prevista por el artículo 30 del decreto 2591 de 1.991. La secretaría proceda de conformidad.

TERCERO. - En caso de no ser impugnada la presente decisión, envíese el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Por secretaría procédase de conformidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LILIANA PATRICIA DIAZ MADERA
Juez

¹ Ver sentencias T-1100/04, T-093 de 2005, T-137 de 2005, T-753 de 2005, T-760 de 2005, T-780 de 2005, T-096 de 2006, T-442 de 2006, T-431 de 2007

² Sentencia T-1130 de 2008, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra