



Rama Judicial del Poder Público
Juzgado Ochenta y Cuatro Civil Municipal de Bogotá D.C.

Transformado transitoriamente en
Juzgado 66 de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples de Bogotá

Bogotá D.C., seis (6) de noviembre de dos mil veinte (2020).

Radicación: 11001-41-89-066-2020-00824-00.

Accionante: Catalina Buitrago Reyes

Accionadas: DESPEGAR COLOMBIA SAS

Trámite: Acción de Tutela

Procede el despacho a resolver la acción de tutela que Catalina Buitrago Reyes promovió contra DESPEGAR COLOMBIA SAS, trámite al que se ordenó vincular a la Superintendencia de Industria y Comercio y a Copa Airlines SA.

I. Antecedentes

a. La Pretensión

La accionante solicitó que se ampare su derecho fundamental de petición el cual considera vulnerado por Despegar S.A, al no darle respuesta a la solicitud que presentó el "24 de agosto de 2020".

Solicita en consecuencia, que se ordene a la accionada dar contestación a las pretensiones incoadas en la mencionada solicitud.

b. Hechos que anteceden a la acción de tutela

Indicó la promotora que el día 23 de octubre de 2019 realizó una compra a la empresa DESPEGAR COLOMBIA SAS por dos vuelos a la ciudad de Cancún - México, y cuyo valor correspondía a un total de \$2'119.660 pesos m/cte.

Señaló que para el día 11 de abril del año que cursa, procedió a realizar la cancelación del vuelo a causa de las medidas que adoptó el Gobierno Nacional por el Covid-19.

Con el fin de materializar la devolución del dinero, y luego de varias conversaciones infructuosas, el 24 de agosto de 2020 radicó un “derecho de petición” en que elevó la correspondiente solicitud, y además de ello anexó la certificación de la cuenta bancaria donde habría de materializarse la devolución.

Advierte que, a pesar del tiempo transcurrido, no ha recibido respuesta, razón por la que considera vulnerado su derecho fundamental de petición.

c. Trámite Procesal

Por auto del 27 de octubre de 2020 se admitió la presente acción de tutela y se ordenó la notificación de la accionada y las entidades vinculadas a efectos de que ejerciera su derecho de defensa y contradicción.

d. Respuesta de las entidades convocadas.

i. La Superintendencia de Industria y Comercio solicitó su desvinculación dentro del presente trámite, por falta de legitimación por pasiva y por inexistencia de vulneración a derechos fundamentales atribuibles a la entidad en mención.

Señala que, los ciudadanos tienen a su disposición acciones jurisdiccionales en caso de considerar que sus derechos como consumidores están siendo vulnerados, y que para el efecto su interposición puede ser ante un juez o ante la misma Superintendencia.

Y que siendo, así las cosas, entraría la Superintendencia de Industria y Comercio a conocer del asunto.

ii. Hasta el momento de emitirse la presente decisión, no se recibió respuesta de parte de la entidad accionada ni de Copa Airlines S.A

II. Consideraciones

El artículo 86 de la Carta Política ha establecido como mecanismo procesal específico y directo la acción de tutela, cuya finalidad se encamina a lograr la eficaz, concreta e inmediata protección de los derechos constitucionales fundamentales, cuando éstos resulten amenazados o quebrantados por la acción u omisión de una autoridad

pública o de un particular en las situaciones y bajo las condiciones específicamente previstas en el decreto que la reglamentó.

En relación al derecho de petición, cuya protección solicita la accionante, ha de recordarse que el artículo 23 de la Constitución Política, lo define de la siguiente manera:

“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”.

Garantía constitucional frente a la cual, la Corte Constitucional ha emitido múltiples pronunciamientos, entre los que se encuentra la sentencia T-574 de 2007, a través de la cual precisó el alcance del referido derecho y advirtió que su satisfacción solamente se logra con una respuesta que cumpla con la totalidad de los requisitos que a continuación se enlistan:

“i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.”

En línea con lo analizado y descendiendo al caso concreto, de entrada, se advierte la prosperidad de esta acción, por las siguientes razones:

En primer lugar debe señalarse que la accionada no hizo ninguna manifestación frente al requerimiento hecho por el Despacho en auto del 27 de octubre de 2020, en tanto guardó silencio durante el término de traslado de la acción de tutela, por lo que se tendrán por ciertos los hechos del escrito de tutela, a voces de lo establecido en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 que señala: *“Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”.*

Y, en segundo lugar, se encuentra acreditado el ejercicio del derecho de petición, pues a folio 8 y siguientes obra el documento contentivo de la solicitud a la que hace referencia la promotora, la que valga decir, fue remitida a las direcciones electrónicas datosdespegar@despegar.com, as-viajes+1wtf8fxa0f@despegar.com, emails@mm.despegar.com, alertas+d@emails.despegar.com, micuenta@despegar.com.

Dominios que deben entenderse de propiedad de la entidad accionada, pues además de que respecto a algunos, en el expediente obra constancia de conversaciones cruzadas entre la accionante y la entidad accionada, los otros no fueron desconocidos por esta última, quien valga decir, bien pudo hacerlo durante el término que el Despacho le otorgó para el efecto de ejercer su derecho de defensa y contradicción, el que valga decir, está plenamente garantizado, en tanto la notificación de esta acción, se hizo a la dirección de notificación judicial registrada en el Certificado de existencia y Representación.

Desde esa perspectiva, se advierte que debe protegerse el derecho invocado, pues no hay evidencia de que la peticionada haya dado las explicaciones acerca de porqué es o no viable acceder a lo pretendido, lo cual comporta una violación del núcleo esencial del derecho de petición¹. Y, ello es así, pues una resolución puntual relacionada con el derecho mencionado, debe ser oportuna, de fondo, clara precisa y congruente con lo solicitado, a más de ser puesta en conocimiento del interesado, en los términos de los arts. 23 de la C.N., y la Ley 1755 de 2015, de lo contrario se incurre por el destinatario de la solicitud, en su vulneración.

En consecuencia, sin ser necesario realizar pronunciamiento adicional se acogerá la solicitud de amparo, ordenando a Despegar S.A que de manera inmediata responda de fondo, en forma clara, precisa y congruente la petición que elevó Catalina Buitrago reyes.

III. Decisión

Por lo expuesto, la suscrita Juez Ochenta y Cuatro (84) Civil Municipal transformada transitoriamente en la Juez Sesenta y Seis (66) de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

Resuelve:

Primero. – Conceder la tutela al derecho fundamental de petición en favor de **Catalina Buitrago Reyes**, el que ha sido vulnerado por **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, conforme a lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

¹ Sentencia T-426 de junio 24 de 1992 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz

Segundo. - Como consecuencia de lo anterior, se **Ordena** a **DESPEGAR COLOMBIA SAS** que a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en el término de **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a la notificación de este fallo, conteste de fondo, en forma clara, precisa, de manera congruente y con una notificación real y efectiva, el derecho de petición presentado el 24 de agosto de 2020 por **Catalina Buitrago Reyes**.

Tercero. – **DESPEGAR COLOMBIA SAS** a través de su Representante Legal o quien haga sus veces, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 27 del decreto 2591 de 1991, deberá informar a este estrado sobre el acatamiento de la anterior orden.

Cuarto. - **Comuníquese** lo aquí resuelto a todos los intervinientes por el medio más expedito y eficaz, privilegiando el uso de medios digitales.

Quinto. - De no formularse impugnación contra esta decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, remítase el expediente a la H. Corte Constitucional para su eventual revisión.

Comuníquese y Cúmplase

Firmado Por:

NATALIA ANDREA MORENO CHICUAZUQUE
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 84 CIVIL MUNICIPAL BOGOTÁ

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:

d54c3e19acf8f64958720e4a0a297027a2d9fabb274740cd615368be42ea2290

Documento generado en 06/11/2020 12:57:34 p.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>