



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

**JUZGADO CUARENTA CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD
DE BOGOTÁ, D.C.**

Carrera 10 No.14-33 piso 16 Bogotá D.C.

Tel.2821664. Email: cmpl40bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, D.C., tres (03) de noviembre de dos mil veinte (2020)

PROCESO	ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE	MARITZA CLAUDIA FERNANDA LORZA RAMÍREZ
ACCIONADO	AVIANCA
RADICADO	Nº1100140030402020076500
PROVIDENCIA	SENTENCIA No.0177 DE 2020

I. ANTECEDENTES

1. Maritza Claudia Fernanda Lorza Ramírez en causa propia y en calidad de agente oficioso de los señores Jaime Martínez Pérez, James Velasco y Valentina Velasco, solicitó el amparo del derecho fundamental de *petición*, que consideró vulnerado por Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A.-

2. Como soporte de su pedimento, alegó los siguientes fundamentos fácticos:

2.1. El 24 de febrero de 2020, se radicó derecho de petición ante la empresa Avianca S.A., mediante el cual se solicitó la devolución de los dineros correspondientes a tres tiquetes aéreos comprados el 24 de mayo de 2019.

2.2 El pago de los mencionados tiquetes se realizó con tres tarjetas de crédito, una Mastercard terminada en los números 7161, otra Mastercard terminada en No. 5822 y una VISA terminada en No. 1608, pago que se hizo en la oficina del barrio Santa Mónica en la ciudad de Cali.

2.3 Los pasajeros, James Velasco, Maritza Claudia Fernanda Lorza y Valentina Velasco se dirigían a Londres, pero que debido al estado de salud de la señora Lorza Ramírez no fue posible llevarse a cabo el viaje.

2.4 Como consecuencia de lo anterior, el señor Jaime Martínez Pérez quien es el titular de las tarjetas de crédito mencionadas, solicitó la devolución y reintegro de los dineros de los pasajes a la cuenta Davivienda No. 039670033859 de la cual es titular el señor James Velasco.

2.5 Que desde el 24 de mayo de 2019, fecha en que se pagaron los tiquetes y a la fecha han pasado más de 14 meses sin que se haya hecho la devolución del dinero, afectando su economía y su mínimo vital, más al encontrarse en esta situación de pandemia y no contar con dinero para subsistir.

2.6. A la fecha la accionante y sus representados, no han obtenido respuesta del pronunciamiento, situación que vulnera su derecho de petición, al no obtener contestación en el término legal.

3. Con apego a lo anterior, solicitó se ordene a la convocada que emita respuesta de fondo y de manera inmediata a la petición elevada.

4. El escrito de tutela fue radicado por reparto el 22 de octubre de 2020, por intermedio de la Oficina Judicial Reparto.

4.1. Por auto datado 23 de octubre del corriente año, se admitió la súplica constitucional y se hizo necesario vincular al Banco Davivienda S.A. y a la Superintendencia de Industria y Comercio. En el mismo proveído se requirió a la accionante a fin de *que indicara los motivos por los cuales consideró vulnerado su derecho de petición y el de los señores James Velasco y Valentina Velasco si no aportó petición incoada por estos ante la accionada; Así mismo, se le requirió para que informara los motivos por los cuales pregona la agencia oficiosa en cabeza de los señores Jaime Martínez Pérez, James Velasco y Valentina Velasco.*

4.2. La accionada y vinculadas, se notificaron en debida forma de la presente acción constitucional, quienes en el término concedido rindieron el informe solicitado.

4.3. La actora, adosó la constancia de la radicación del derecho de petición objeto de amparo.

II. ADMISIÓN Y TRÁMITE:

Del inicio de la presente acción fueron debidamente notificadas, Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A., Banco Davivienda S.A. y la Superintendencia de Industria y Comercio.

A. Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A. señaló que la solicitud presentada por el señor Jaime Martínez se le asignó el radicado CLO10-1463, al cual se dio respuesta el día 27 de marzo de 2020, en donde se le indicó que se autorizaba el reembolso.

Manifestó que, ante la imposibilidad de la ejecución del reembolso, se le indicó al peticionario que debido al cierre de operaciones los pagos se habían demorado más de lo habitual, pero que una vez revisada la solicitud con el área encargada de realizar la reliquidación y el desbloqueo del pago, en los 30 días se verá reflejado su reembolso al medio de pago de los tiquetes, lo cual se puso en conocimiento mediante aplicación a la respuesta del derecho de petición el día 26 de octubre de 2020.

Con lo cual, es claro que se las respuestas otorgadas a las accionantes cumplen los requisitos de ley, pues resolvió de fondo, de forma clara y precisa y además la misma fue puesta en conocimiento a la dirección electrónica jaimesvelasco0@hotmail.com.

B. La Superintendencia de Industria y Comercio manifestó que, esta entidad esta revestida con funciones jurisdiccionales para dirimir controversias presentadas entre productores y distribuidores de bienes o servicios y sus consumidores. Resaltó que la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales conoce sobre las demandas que radican los ciudadanos cuando ven agredidos sus derechos como consumidores, pero corresponde al ciudadano impetrar la respectiva acción de protección al consumidor según lo establecido en la ley 1480 de 2011.

Agregó que, existe falta de legitimación en la causa por pasiva toda vez que las presuntas violaciones denunciadas con ajenas al accionar de esta entidad, pues únicamente van dirigidas a Avianca S.A.

C. El Banco Davivienda S.A. adujo que no ha vulnerado ninguno de los derechos fundamentales reclamados por el accionante, pues no está la entidad a quien le corresponde definir sobre la reclamación presentada por la señora Maritza Lorza y, por lo tanto, solicitó declarar la falta de legitimación en la causa por pasiva.

Frente al requerimiento que se le hiciera a la accionante en el auto admisorio, señaló que debe tenerse hechos nuevos, en tanto su hija valentina Velasco radicó un derecho de petición ante Avianca S.A. hace más de un mes, a quien tampoco se le dio contestación, a pesar de que se trata de los mismos hechos.

Agregó que pregonó la agencia oficiosa de su hija menor de edad, de su esposo James Velasco de quien depende económicamente y del señor Jaime Martínez porque hace parte de su núcleo familia.

III. CONSIDERACIONES

1. Del supuesto fáctico reseñado, el problema jurídico se centra en establecer, i) si la accionada Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A.-vulneró el derecho de petición de Maritza Claudia Fernanda Lorza Ramírez, quien actúa en causa propia y en calidad de agente oficiosa de Jaime Martínez Pérez, James Velasco y Valentina Velasco, al no contestar la petición presentada el 24 de febrero de 2020; y ii) si se vulneran los derechos al mínimo vital y dignidad humana de los accionantes por la negativa de Avianca S.A. de hacer la devolución de los dineros cancelados por concepto de tiquetes aéreos.

2. Delanteramente se impone precisar, que el derecho de petición otorga a las personas la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sea en interés general o en interés particular (art. 23, C. Pol.) y que su pronta resolución, constituye una garantía constitucional que grava a la autoridad requerida, con el deber de brindar respuesta oportuna y completa sobre el asunto materia de la solicitud, no sólo porque así lo imponen los principios de economía, celeridad y eficacia que consagra la Constitución Política, sino también porque, si así no fuera, el derecho en cuestión se tornaría inane.

Es por eso que la Corte Constitucional ha afirmado que “*el núcleo esencial del derecho fundamental de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión planteada en la solicitud. De ahí que la respuesta deba cumplir los requisitos de: i) oportunidad ii) deba existir resolución de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y iii) deba darse a conocer al peticionario*”¹. Por lo tanto, de no cumplirse con alguno de estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

3. En el presente asunto, obra en el expediente copia de la petición elevada el pasado 24 de febrero de 2020, por el señor Jaime Martínez ante Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A.-, mediante la cual solicitó la devolución del dinero de los tres tiquetes aéreos que fueron comprados en la fecha 24 de mayo de 2019 en la Oficina del Banco Santa Mónica de la ciudad de Cali.

Por su parte, una vez notificada a la sociedad Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A.- de la presente acción, y concedido el término para que emitiera un informe sobre el caso en concreto, manifestó que el día 27 de marzo de 2020 dio repuesta a la solicitud en donde manifestó que se autorizaba el reembolso, la cual fue debidamente notificada en la dirección electrónica informada en el escrito de petición.

Para lo cual, aportó copia de la respuesta emitida, la cual corresponde a la aportada por la parte actora junto con su escrito tutelar, siendo que la misma se puso en conocimiento del peticionario, el 27 de marzo de 2020 como ya se señaló.

Agréguese que, no obra en el plenario constancia de que la petición hubiera sido radicada en la fecha 24 de febrero de los corrientes. Adicionalmente, en la réplica de la tutela Avianca S.A. manifestó que la petición de reembolso se incoó hasta el día 24 de marzo de la presente anualidad, de lo cual aportó el respectivo pantallazo.

En virtud de lo anterior y del estudio de las pruebas aportadas a la presente acción de tutela, observa el Despacho que, al contabilizar el término de 15 días, con los cuales contaba la accionada para contestar la petición, iniciaron el 25 de marzo de 2020 y culminaba el 16 de abril de 2020, siendo por tanto que la accionada emitió contestación a la petición el día 27 de marzo de los corrientes, es decir, dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y, por ende, no existe vulneración o amenaza al derecho fundamental de petición, en tanto que la accionada emitió respuesta de fondo a la petición, mediante escrito que fuera notificado al peticionario vía correo electrónico el 27 de marzo de los corrientes al correo electrónico, de lo cual obra prueba en el plenario.

A tono con lo anterior, es claro que la Avianca S.A., el 26 de octubre hogaño emitió una ampliación a la respuesta al derecho de petición objeto de la presente tutela, en el cual comunicó las razones por las cuales se ha demorado más de lo habitual en realizar el reembolso del dinero, y se le indicó igualmente que en los próximos 30 días se verá reflejado el pago de los tiquetes. Respuesta que se remitió al apartado electrónico heberpachecolopez@yahoo.com, el cual se informó en el acápite de notificación del escrito tutelar.

¹ Entre otras, las sentencias T-12 de 1992, T-419 de 1992, T-529 de 1995, T-604 de 1995, T-614 de 1995, SU-166 de 1999, y T-307 de 1999.

Así las cosas, la respuesta resuelve de forma concreta, congruente y de fondo la petición presentada el 24 de febrero de 2020, incluso fijando el plazo para realizar el reembolso del dinero a favor del actor.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha dicho que aunque el juez constitucional debe analizar la vulneración del artículo 23 de la Carta, el mismo simplemente debe examinar si hay resolución o no de la solicitud presentada, pero no puede entrar a determinar el sentido de una respuesta: “**Esta Corporación ha destacado además que la satisfacción del derecho de petición no depende, en ninguna circunstancia de la respuesta favorable a lo solicitado.** De modo tal se considera que hay contestación, incluso si la respuesta es en sentido negativo y se explican los motivos que conducen a ello. Así las cosas se ha distinguido y diferenciado el derecho de petición del “el derecho a lo pedido”, que se emplea con el fin de destacar que “el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, [y] en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.”²

Así, la citada Corporación ha expresado que una respuesta es: i.) *suficiente* cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a sus pretensiones³; ii.) *efectiva* si soluciona el caso que se plantea⁴ (C.P., Arts. 2º, 86 y 209) y iii.) *congruente* si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta^{5,6}

En este orden de ideas, no es posible como lo solicita la agente oficiosa, ordenar a la accionada responder la solicitud impetrada por el señor Jaime Martínez en el sentido requerido.

Adicionalmente, la respuesta a dicha petición se brindó dentro del término de ley, mediante ella se resolvió de fondo lo pedido y fue puesta en conocimiento del peticionario, tal y como se vislumbra de los mismos anexos adosados en el trámite de la presente instancia y de los hechos expuestos en el escrito de la respuesta de tutela.

4. Respecto del derecho de petición de los accionantes, Maritza Claudia Fernanda Lorza y James Velasco y Valentina Velasco, la tesis que se sustentará es que no se vulnera el derecho de petición a los mismos, pues no obra prueba de que la petición que aduce la agente oficiosa presentó James Velasco y Valentina Velasco hace un mes haya sido radicada ante las instalaciones de la accionada.

Así mismo, tampoco existe prueba de que la señora Maritza Claudia Fernanda Lorza haya elevado petición alguna ante Avianca S.A.

² Sentencia T-044 de 2019, M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

³ Sentencias T-1160A de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y T-581 de 2003, M.P. Rodrigo Escobar Gil.

⁴ Sentencia T-220 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

⁵ Sentencia T-669 de 2003, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

⁶ Cft. Sentencia T-627 de 2005, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

5. Por otro lado, se avizora la improcedencia del reclamo constitucional respecto de la devolución de los dineros por esta vía constitucional, pues revisado el expediente y la documental allegada, no se encuentra probado que la accionante y los agenciados hayan hecho uso de las herramientas legales con las que cuentan para resolver las controversias relativas a la devolución del dinero por la compra de los tickets aéreos que hicieron a la entidad convocada.

Nótese que, de los planteamientos expuestos por la actora, se advierte la existencia de un debate de tipo jurídico, el cual debe tramitarse, ya sea ante la jurisdicción ordinaria o ante la entidad revestida de funciones jurisdiccionales para dirimir las controversias que se presenten entre productores y/o distribuciones de bienes o servicios y los consumidores, siendo en tales escenarios donde deben ventilarse todas las cuestiones contractuales que se controvertieron mediante este trámite excepcional.

Justamente, al ocuparse de la procedencia de la acción de tutela en casos que involucren controversias contractuales, la Honorable Corte Constitucional ha manifestado que: *“Atendiendo a la naturaleza contractual y económica del conflicto, la Sala decidió declarar improcedente la acción por falta de subsidiariedad. Se declara improcedente la acción de tutela al constatar que existen medios ordinarios idóneos y eficaces, proceso civil ordinario, para tramitar las pretensiones de la accionante y que, de las pruebas anexadas al expediente, no se evidencia el posible acaecimiento de un perjuicio irremediable.”*²

Así las cosas, al contar la parte actora con la vía procesal respectiva ante el juez natural para hacer valer lo que en sede constitucional persigue, la presente acción deviene improcedente dado su carácter residual y subsidiario, que impide ser utilizada como una vía paralela a la concebida por el legislador, tal como lo prevé el numeral 1º del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991.

6. A lo anterior se adiciona que tampoco procede el amparo constitucional como mecanismo transitorio, como quiera que en el presente asunto no se advierte que a la accionante y sus representados se le esté ocasionando un perjuicio irremediable el cual amerite la intervención de este Sentenciador Constitucional.

Sobre el particular, la máxima Corporación en lo constitucional, ha sostenido *“...cuando la persona interpone la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, este tiene la carga de probar, aunque sea sumariamente, la existencia de un perjuicio que: (i) sea inminente, es decir que produzca, de manera cierta y evidente, la amenaza de un derecho fundamental; (ii) imponga la adopción de medidas urgentes para conjurarlo; (iii) amenace gravemente un bien jurídico que sea importante en el ordenamiento jurídico y; (iv) dada su urgencia y gravedad, imponga la impostergabilidad del amparo a fin de garantizar el restablecimiento del orden social justo en toda su integridad”*³.

Por lo anterior, la cuestión recae en eventualidades de índole legal y/o contractual y, por ende, vetadas de pronunciamiento dentro de este mecanismo excepcional, lo que conlleva a que la presente acción constitucional debe negarse, como quiera que no satisface el requisito de procedencia en este tipo de casos para amparar las inconformidades del accionante.

En mérito de lo expuesto, el Juzgado Cuarenta Civil Municipal de Bogotá D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

III. RESUELVE:

PRIMERO: NEGAR el amparo solicitado por la señora **Maritza Claudia Fernanda Lorza Ramírez**, actuando en causa propia y en calidad de agente oficioso de los señores **Jaime Martínez Pérez, James Velasco y Valentina Velasco**, en contra de **Aerovías del Continente Americano -AVIANCA S.A.-**, conforme las razones esbozadas en la parte considerativa de esta providencia.

SEGUNDO: NOTIFICAR esta decisión a los interesados, por el medio más expedito (artículo 30 Decreto 2591 de 1991).

TERCERO: ENVIAR la presente acción, en caso de no ser impugnada, a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

MARÍA DEL PILAR FORERO RAMÍREZ
JUEZ

Firmado Por:

MARIA DEL PILAR FORERO RAMIREZ

JUEZ

**JUEZ - JUZGADO 040 MUNICIPAL CIVIL DE LA CIUDAD DE BOGOTA, D.C.-SANTAFE DE
BOGOTA 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: **bd25744123fb92411d6e9f0bccac432c190b0accf90ea46bf36574459984c8b**

Documento generado en 03/11/2020 01:15:58 p.m.

Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

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