

**República de Colombia**  
**Rama Judicial del Poder Público**



**Juzgado Diecinueve Civil Municipal**

Bogotá D.C., doce (12) de septiembre de dos mil veintidós (2022).

**Ref. Acción de tutela No. 2022-00910.**

**I.OBJETO DE LA DECISIÓN**

Procede el Despacho a decidir lo que en derecho corresponde frente a la acción de tutela incoada por JAIME ANDRES ZALAMEA contra AVIANCA S.A.

**II. ANTECEDENTES**

**1. Pretensiones**

El accionante reclamó la protección constitucional de su derecho fundamental de petición que considera vulnerada por la convocada. En consecuencia, requirió se ordene a la entidad accionada emitir una respuesta clara y de fondo a la solicitud elevada el 21 de febrero del año en curso.

**2. Fundamentos Fácticos**

1. El actor adujo que el 21 de febrero del 2022, radicó derecho de petición ante Avianca S.A., en el que reclamó la devolución de millas y el dinero pagado por la reserva de tiquetes aéreos.
2. Sin embargo, a la fecha de presentación de la solicitud de amparo no ha recibido una respuesta clara, concreta, de fondo y conforme a lo pedido.

**3. Trámite procesal**

La acción de tutela se admitió mediante proveído de fecha 1° de septiembre de la presente anualidad.

1 En respuesta al requerimiento efectuado **AVIANCA S.A.**, manifestó que, mediante comunicación del 07 de septiembre de 2022 dio respuesta clara, concreta y de fondo al derecho de petición incoado, atendiendo cada una de las solicitudes del accionante informándole que respecto de las millas ya fueron acreditadas; además, que frente del valor cancelado por impuestos este se encuentra en proceso bajo los radicados SALDI-276435 y SALDI-276436; y con relación del servicio especial “*mascota en cabina*” este no es reembolsable.

**III. PROBLEMA JURÍDICO**

El Despacho advierte que el problema jurídico en el presente asunto se circunscribe a determinar si se vulneró o no el derecho fundamental de petición del accionante.

**IV. CONSIDERACIONES**

1. La acción de tutela se encuentra consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo para la protección inmediata de los

derechos fundamentales de las personas, cuando los mismos resulten vulnerados por la acción u omisión de las autoridades o de un particular, que preste “*un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado subordinación o indefensión*”, y no cuente con otro mecanismo judicial para su salvaguarda.

Por esta razón, la finalidad última de esta acción constitucional es lograr que el Estado, a través de un pronunciamiento judicial, restablezca el derecho fundamental conculcado o impida que se configure la amenaza que sobre él se cierne.

2. El derecho que en últimas considera vulnerado la parte actora es el de petición, consagrado en el artículo 23 de la Carta Política, consiste en la facultad que tiene toda persona de elevar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas y obtener a cambio una decisión que le resuelva el asunto sometido a consideración de forma pronta, clara, precisa y de fondo, conforme a lo requerido, sin que ello implique que la misma debe ser afirmativa, siendo entonces dos sus elementos esenciales: por un lado está la pronta resolución y, por el otro, el que se dé una respuesta de fondo sobre el asunto solicitado, al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-396 de 2013 precisó:

*“Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.”*

Con relación al término para resolver las peticiones el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1575 de 2015, contempla

*“(i). Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*(ii). Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*(iii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

Sumado a ello, la Jurisprudencia constitucional refiere que: “La **pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno” (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, cabe aclarar que por desarrollo jurisprudencial el ejercicio del mencionado derecho puede ser predicable ante particulares solo en ciertos

eventos, tales como: **i)** cuando los particulares son prestadores de un servicio público, **ii)** en los casos en que los particulares ejercen funciones públicas, **iii)** cuando los particulares desarrollan actividades que comprometen el interés general, **iv)** cuando se realiza para la protección de otros derechos fundamentales, **v)** cuando concurre un estado de indefensión o situación frente al particular al que se eleva la petición.<sup>1</sup>, dichas reglas fueron acogidas de manera definitiva por el legislador determinando que “...*Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes...*”

3. Conforme a las anteriores precisiones, una vez revisadas las pruebas obrantes en el plenario, se observa que el 21 de febrero del año que cursa, el señor Jaime Andrés Zalamea radicó un escrito ante Avianca S.A., con miras a que se le reintegraran las millas y el dinero cancelado por la reserva de un vuelo que fue desistido 2 días antes del inicio del mencionado vuelo.

De acuerdo a lo expuesto en precedencia, del informe presentando por la entidad accionada, el cual se entiende rendido bajo la gravedad de juramento conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, se advierte que concurre una situación de hecho superado, pues durante el trámite de la acción constitucional se acreditó que mediante comunicación de fecha 07 de septiembre de la presente anualidad, dirigida al aquí actor, se hizo pronunciamiento de fondo respecto de las inquietudes planteadas.

En efecto, en la referida misiva la compañía convocada resuelve todos y cada uno de los puntos relacionados en el escrito petitorio, informando al promotor del amparo que con respecto a la devolución de las 57.000 millas que fueron descontadas de la cuenta Lifemiles 20238032743 a nombre del accionante, las mismas fueron acreditadas el 06 de septiembre del presente año; así también, que el valor de \$ 864.934 por concepto de impuestos, se encuentra en proceso de acreditación bajo los radicados SALDI-276435 y SALDI-276436 y que en aproximadamente 30 días hábiles podría ver el abono en su cuenta; además, que por el valor de \$ 812.800 correspondiente al cupón electrónico número 134-4083077925, con el que se adquirió el servicio especial de “*mascota en cabina*”, este no es reembolsable, por lo que, el mismo queda en estado abierto, es decir, puede ser usado como pago o parte de pago para cualquier producto y/o servicio ofrecido por dicha empresa.

En igual sentido, se observa que la respuesta en comentario fue puesta en conocimiento del accionante, mediante correo electrónico del 07 de septiembre del presente año, al correo aportado tanto en la petición inicial como en el escrito de tutela que nos convoca. De manera que, cuando las circunstancias que han dado origen al amparo han desaparecido éste pierde su razón de ser, pues la orden emitida por el Juez no tendría ningún efecto.

4. Ahora bien, cumple precisar que, si la respuesta emitida no satisface los intereses del tutelante, ello de manera alguna implica que se haya vulnerado la prerrogativa constitucional invocada y, por tanto, tal circunstancia no amerita la intervención del juez constitucional, pues se itera no es menester que el pronunciamiento sea favorable y si en últimas lo que en verdad pretende el promotor del amparo es que se estudien asuntos relacionados directamente con el pago o devolución de todos los saldos cancelados por la reserva de los tiquetes de avión dado el carácter residual de la acción de amparo, la misma resulta improcedente en la medida que cuenta con los medios de defensa ordinarios puestos a su disposición dentro del ordenamiento jurídico para debatir ante las

---

<sup>1</sup> Sentencia T-487 de 2017

autoridades competentes las circunstancias que alega en su demanda de tutela, quienes luego de agotado el trámite procesal correspondiente determinarán si la actuación de la encartada se encuentra ajustada a los parámetros legales, sin que haya acreditado en debida forma la configuración de un perjuicio irremediable.

Sobre este tópico la Corte Constitucional en Sentencia T-903 de 2014 expresó:

*“...se ha entendido que el presente mecanismo es improcedente para dirimir conflictos de naturaleza económica que no tengan trascendencia iusfundamental, pues la finalidad del amparo constitucional es servir de instrumento de salvaguarda iusfundamental, más **no como mecanismo encaminado a resolver controversias de estirpe contractual y económico**, por cuanto para esta clase de contiendas, existen en el ordenamiento jurídico las respectivas acciones y recursos judiciales previstos por fuera de la jurisdicción constitucional. Los únicos casos en que excepcionalmente la acción de tutela pueda llegar a desatar pretensiones y conflictos de tipo económico o contractual, es porque consecuentemente concurre la defensa de una garantía fundamental, de manera que, para lograr su efectiva protección, el juez de tutela debe definir aquellas controversias.”* (énfasis fuera de texto).

5. Así las cosas, conforme a lo expuesto en líneas precedentes, se colige que en la actualidad no existe vulneración o amenaza del derecho fundamental invocado, puesto que, la entidad encartada acreditó haber emitido una respuesta clara, precisa y de fondo a la petición elevada el 21 de febrero de 2022, por tal motivo habrá de negarse la acción constitucional por carencia actual de objeto.

## V. DECISIÓN

En mérito de lo expuesto **el Juzgado Diecinueve (19) Civil Municipal de Bogotá D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

## VI. RESUELVE:

**PRIMERO: NEGAR** el amparo del derecho fundamental incoado por Jaime Andrés Zalamea, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO:** Notifíquese esta providencia a las partes por el medio más expedito conforme prevé el artículo 30 del decreto 2591 de 1991.

**TERCERO:** Si el actual proveído no es impugnado, remítase el presente expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

**Notifíquese y cúmplase,**

**IRIS MILDRED GUTIÉRREZ**  
**JUEZ**

Firmado Por:  
Iris Mildred Gutierrez  
Juez Municipal  
Juzgado Municipal  
Civil 019  
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: **e6c52fd2dc763da741bfaa5d3bb1c4379a4f1ba4e626c5ae2624ce96ae986191**

Documento generado en 12/09/2022 04:09:05 PM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**