

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**  
**JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL**

Bogotá D.C. veintiuno (21) de mayo de dos veinte (2020)

Referencia 11001 40 03 057 2020 0234 00 Acción de Tutela

Cumplido el trámite de rigor procede el Despacho a proferir el fallo que corresponda dentro de la acción constitucional del epígrafe.

**ANTECEDENTES**

1. Los señores Harry Alberto Bedoya Díaz y Marcela Riveros Pardo formularon acción de tutela contra Atrápalo Colombia SAS buscando obtener el amparo del derecho fundamental de petición.

2. Como fundamentos de hecho, en esencia, adujo que:

2.1. El 1 de noviembre de 2019 adquirieron tiquetes por medio del localizador Atrápalo Colombia con destino a China.

2.2. El vuelo No. AF423 partiría de la terminal aérea del Dorado el 25 de marzo de 2020, con una escala en Francia, y finalmente en Hong Kong.

2.3. El 3 de mayo de 2020, se había contemplado el retorno al país desde la ciudad de Shangai, con una escala en Paris.

2.4. Debido a la declaración de la Emergencia Económica, Social y Ecológica que atraviesa el país por causa del COVID-19, no se pueden viajar por motivos de fuerza mayor.

2.5. El 3 de marzo de los corrientes reclamó a la Aerolínea Air France la devolución del monto pagado por los tiquetes con destino a China, quienes le informaron que debería hacer el respectivo requerimiento al localizador Atrápalo Colombia S.A.

2.6. El 13 de abril del año que avanza, por vía de correo electrónico remitió a la sociedad cuestionada derecho de petición, con el fin de que se rembolsé la suma de \$11.516.058.00 correspondientes a los tiquetes adquiridos, o en su defecto se programé nuevamente el viaje en un término interior a un año, siendo los usuarios los que escogerán la fecha de partida. Petitorio que no ha sido resultado de fondo,

pues la cuestionada se limitó a decir que la Aerolínea Air France no ha dado actualización alguna frente a dicha solicitud.

3. Pretende a través de esta vía el amparo de la prerrogativa invocada, ordenando a la cuestionada resolver la reclamación elevada en dicha oportunidad, y *“...rembolsar en su totalidad por el concepto de los tiquetes adquiridos por la suma de ONCE MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y UN MIL CINCUENTA Y OCHO PESOS MDA CTE (\$11.561.058.00) o en su defecto proceda a autorizar para reprogramar a fechas en un termo no inferior a un (1) año por libre escogencia del usuario...”*.

### **TRAMITE PROCESAL**

1. Admitido el escrito de tutela, se ordenó notificar a la entidad accionada y se vinculó a la SOCIEDAD AIR FRANCE - AIR FRANCE S.A.

2. Atrápalo Colombia SAS, y Air France – Air France S.A., guardaron silencio en el traslado de la queja constitucional conducta que se tendrá en cuenta para definir este asunto.

### **CONSIDERACIONES**

1. La acción de tutela ha sido instituida como un trámite judicial preferente y sumaria que busca la protección inmediata de las garantías constitucionales de las personas ante la acción u omisión de las autoridades públicas o los particulares. Esta podrá ser incoada de forma excepcional cuando se evidencia un perjuicio irremediable, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial. La vía constitucional no sustituye los mecanismos ordinarios principales, ni modifica las reglas de la competencia de los jueces, ni crea instancias adicionales a las existentes

2. Como ya se refirió esta acción se presentó buscando la protección del derecho fundamental de petición de Harry Alberto Bedoya Díaz y Marcela Riveros Pardo, puesto que según dijo, Atrápalo Colombia SAS no ha dado respuesta al escrito remitido por correo electrónico el 13 de abril de 2020.

3. Al tenor del artículo 23 de la Constitución Política, y en concordancia con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1755 de 2015, *“... 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...*”, prerrogativa que es susceptible de protección por vía de tutela ante su eventual desconocimiento.

La Jurisprudencia de la Corte Constitucional ha identificado, que el núcleo esencial del derecho de petición incluye: a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar en términos respetuosos solicitudes ante las autoridades públicas y los particulares; b) el destinatario tiene la obligación de tramitar y resolver las peticiones incoadas dentro de los términos señalados por la Ley; c) la resolución debe ser clara, precisa y consecuente con las peticiones elevadas, no es admisible las respuestas evasivas; d) el contenido de la respuesta puede ser favorable o desfavorable a lo pedido; y e) se debe notificar la contestación dada, en aras de garantizar el derecho fundamental al debido proceso.<sup>1</sup>

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 prevé que las peticiones de orden general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Exceptuando las peticiones de documentos y de información que deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Términos que fueron modificados dentro del marco de la emergencia económica, social y ecológica desatada por la pandemia del coronavirus del Covid – 19. El artículo 5 del Decreto 491 de 2020, señala que todas las peticiones que se presente durante tiempo que dure la emergencia deberán resolverse dentro de los (30) días siguientes a su recepción. Las que sólo se traten de peticiones de documentos y de información se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

Igualmente, la jurisprudencia constitucional en sentencia T-161 de 2011, señaló:

*“...El derecho de petición consagra, 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. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”. Se consagra pues el deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas, que no plantean una solución de fondo: “La respuesta de la Administración debe resolver el asunto, no admitiéndose en*

---

<sup>1</sup> Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil, Concepto 11001030600020150000200 (2243), ene. 28/15, C. P. Álvaro Namén Vargas..

*consecuencia respuestas evasivas, o la simple afirmación de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite...”.*

4. Con el escrito de tutela se aportó copia del memorial que los quejosos presentaron ante la cuestionada solicitando, *“...se proceda a realizar el correspondiente reembolso en su totalidad por el concepto de los tiquetes adquiridos por la suma de ONCE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y UN MIL CINCUENTA Y OCHO PESOS MDA CTE (\$11.561.058.00) o en su defecto proceda a autorizar para reprogramar las fechas en u termino no inferior de un (1) año por libre escogencia del usuario...”.*

De igual forma, con el escrito de tutela se allegó la respuesta dada por la sociedad cuestionada Atrápalo Colombia SAS el pasado 7 de mayo de 2020, donde se precisó:

*“...La aerolínea Air France nos menciona que, debido a un gran número de solicitudes relacionadas con la situación sanitaria, el tiempo necesario para el tratamiento es actualmente más largo, por lo que agradece su comprensión.*

*Como se evidencia a continuación, infortunadamente hasta la fecha no hemos recibido actualización de la aerolínea frente a su caso.*

*(...) Sin embargo, estaremos atentos realizando el seguimiento correspondiente y en cuanto recibamos una noticia frente a su caso, se lo notificaremos a la menor brevedad posible.*

*Si desea validar resolver alguna inquietud adicional puede contactarnos a través de nuestra línea de atención al cliente...”.*

5. Al repararse sobre lo anteriormente consignado, se evidencia sin lugar a dudas, que la respuesta otorgada por la sociedad accionada Atrápalo Colombia SAS no satisface los pedimentos incoados por los actores. Téngase en cuenta que si bien es cierto que el sector del turismo y la aeronáutica han sido especialmente afectados con la pandemia desatada por el coronavirus del Covid-19, esto no puede ser tomado como una excusa para evitar responder directamente las solicitudes planteadas por los accionantes. Cabe precisar, que ante la incertidumbre que se presenta por el cierre de las terminales aérea en el mundo, resulta lógico que la entidad cuestionada este a la espera de la confirmación de apertura de los destinos nacionales e internacionales. No obstante, las peticiones planteadas por los petentes no depende absolutamente de dicha circunstancia, ya que atendiendo los parámetros y lineamientos que rigen a dicha sociedad, se puede indicar a los quejosos si es procedente o no la devolución de los dineros

depositados por la compra de los tiquetes aéreos, al igual, si resulta pertinente que los usuarios puedan escoger fechas para realizar los viajes programados.

Acótese que cuando se habla de pronta resolución, se quiere decir que el destinatario, ante el cual se haya elevado la petición está obligado a resolverla, y el sentido de la decisión dependerá de las circunstancias de cada caso, luego en esa medida, podrá ser negativa o positiva.

En ese orden de ideas, pronto se advierte que el derecho deprecado debe ser amparado, pues basta señalar que la sociedad encartada y vinculada no contestaron el requerimiento que éste Despacho les hizo con el propósito que diera respuesta a cada uno de los hechos de la acción constitucional, ni justificaron tal omisión; por consiguiente, es del caso dar aplicación a la presunción de veracidad prevista en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, según la cual *“Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano...”*

Al respecto, la Corte Constitucional, mediante sentencia T – 825 de 2008 manifestó:

*“...La presunción de veracidad consagrada en esta norma (Artículo 20 del Decreto 2591 de 1991) encuentra sustento en la necesidad de resolver con prontitud sobre las acciones de tutela, dado que están de por medio derechos fundamentales, y en la obligatoriedad de las providencias judiciales, que no se pueden desatender sin consecuencias, bien que se dirijan a particulares, ya que deban cumplirlas servidores o entidades públicas. Hecha la anterior precisión, la Corte ha establecido que la consagración de esa presunción obedece al desarrollo de los principios de inmediatez y celeridad que rigen la acción de tutela, y se orienta a obtener la eficacia de los derechos constitucionales fundamentales y el cumplimiento de los deberes que la Carta Política ha impuesto a las autoridades estatales (Artículos 2, 6, 121 e inciso segundo del artículo 123 C.P.)....”*

6. De otro lado, se advierte que resulta improcedente ordenar en sede de tutela la devolución de sumas de dineros, o imponer parámetros que atañen relaciones contractuales, ya que la queja constitucional no ha sido instituida para suplir los procedimientos establecidos en la Ley, ni para modificar las reglas que fijan los diversos ámbitos de competencia de los Jueces, tampoco para crear instancias adicionales a las existentes, o para otorgar a los litigantes la opción de rescatar términos o etapas precluidas, o perseguir fines económicos, sino que tiene el propósito de brindar a la persona protección inmediata y subsidiaria a los derechos principales que la Carta Magna le reconoce.

## DECISIÓN

En virtud de las motivaciones que preceden, **el JUZGADO CINCUENTA Y SIETE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley;

## RESUELVE

**PRIMERO: CONCEDER** el amparo de derecho fundamental de petición **DE HARRY ALBERTO BEDOYA DÍAZ Y MARCELA RIVEROS PARDO** dentro de la acción de tutela de la referencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** en consecuencia al representante legal de **ATRÁPALO COLOMBIA SAS**, o quien haga sus veces, que en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, responda la petición que los quejosos formularon el 13 de abril del año, atendiendo las consideraciones señaladas en líneas precedentes.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta decisión a las partes por el medio más expedito.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para su eventual revisión, si esta decisión no es impugnada.

**NOTIFÍQUESE,**

  
**MARLENNE ARANDA CASTILLO**  
**JUEZ**