

JUZGADO VEINTISIETE CIVIL DEL CIRCUITO
Bogotá D.C. julio diecinueve de dos mil veintidós.

REF. ACCIÓN DE TUTELA No.2022-00570-01 DE HAROLD ORGANISTA RINCON contra AVIANCA y vinculada la SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE.

Segunda instancia.

Se procede por el Despacho a decidir sobre la impugnación formulada por la parte accionante contra la decisión del Juzgado 11 Civil Municipal de esta ciudad de fecha 22 de junio de 2022.

ANTECEDENTES.

El señor HAROLD ORGANISTA RINCON actuando en causa propia, presenta acción de tutela contra AVIANCA para que se le protejan los derechos fundamentales, al debido proceso, a la dignidad, a la protección social y a la igualdad.

En síntesis, narra en sus hechos el accionante que el día martes 15 de marzo del 2022, realizó una compra por plataforma virtual EXPEDIA consistente en la compra de 4 tickets aéreos la cual fue exitosa en sus inicios la transacción por (\$29,660.00 pesos mexicanos) por la aerolínea AVIANCA la cual fue debitada de forma inmediata de su tarjeta de crédito sin embargo nunca le confirmaron la compra, no se generó código de reserva y tampoco número de tiquetes.

Señala que esta transacción la realizó con cargo a su tarjeta de crédito 4815-1430-0050-4261 del Bancomer México a nombre de HAROLD ORGANISTA RINCÓN, Nina Patricia Martelo Imbeth, Catalina Isabel Organista M y Laura Organista Martelo.

Dice que realizó reclamación el día 16 de marzo de 2022 por la página web de la aerolínea Avianca, la cual nunca le respondió ni dentro ni fuera del plazo determinado por la ley. Que realizó una segunda reclamación el día 18 de marzo de 2022 por la página web de la aerolínea Avianca la cual no dio respuesta ni dentro ni fuera de los plazos determinados por la ley.

Solicita que a través de este mecanismo se le reconozcan y tutelen sus derechos fundamentales como lo son A LA PROTECCION SOCIAL, DERECHO A LA DIGNIDAD, Tutela No. 2022-570-01 segunda instancia

DERECHO A LA IGUALDAD, DEBIDO PROCESO -; los cuales han sido vulnerados, y así mismo se subsanen de manera inmediata. Que se ORDENE a la AEROLINEA AVIANCA como consecuencia de la protección de los derechos tutelados ordenar en un término prudencial siguiente a la notificación de la sentencia de tutela, inicie las actuaciones administrativas y presupuestales necesarias para REALIZAR el retorno de sus recursos inmediatamente a la Tarjeta de Crédito 4815-1430-0050-4261 del banco Bancomer en México, a nombre de HAROLD ORGANISTA RINCÓN ya que esta compra nunca fue exitosa.

Admitida la tutela por el Juzgado 11 Civil Municipal de esta ciudad, con auto de junio 8 de 2022 y notificada la parte demandada da respuesta así:

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.
AVIANCA

Dice que el demandante refiere, en primer lugar, una compra de tiquetes aéreos a través de un agente de viajes externo y ajeno a Avianca. Además, para efectos de brindar información de fondo relativa a la compra (exitosa o fallida) de esos supuestos boletos, no se allega ninguno de los datos identificadores de tiquetes aéreos, cuales son el código de reserva, el número de tiquete, la ruta o fechas de viaje. Por lo anterior, es imposible dar veracidad a la versión del accionante según la cual llevó a cabo esa supuesta compra de tiquetes con Avianca, máxime cuando habría elegido el canal comercial de un tercero.

Señala que el demandante falta a la verdad, ya que TODAS las peticiones, quejas o reclamos que los usuarios de la aerolínea radican a través de cualquiera de los canales de servicio (formulario web, call center, puntos de venta de atención presencial), ingresan al repositorio de Servicio al Cliente CRM y generan un número único de radicación para efectos de gestión y trazabilidad.

Refiere que el hecho de que el demandante haya dirigido comunicaciones a cualquier dirección electrónica terminada en “avianca.com” (de hecho, la referida en los anexos de la demanda es una dirección que desde hace varios años no se encuentra activa y que jamás ha estado dispuesta para la recepción de PQR) no garantiza la efectiva recepción por parte de la accionada de dichas comunicaciones. De hecho, prueba de que el demandante en ningún momento acudió a los canales adecuados de servicio, señalados al público en la dirección <https://www.avianca.com/sv/es/te-ayudamos/>, es el registro a su Tutela No. 2022-570-01 segunda instancia

nombre en el repositorio CRM de Servicio al Cliente, en el cual se registran cero (0) protocolos de servicio a su nombre.

Manifiesta que el actuar del demandante es a todas luces negligente no sólo por las razones previamente expuestas, sino que además omitió elevar reclamación ante la sociedad comercializadora de servicios turísticos (EXPEDIA) ante la cual habría realizado la supuesta compra y la cual HABRÍA RECAUDADO EL SUPUESTO PAGO NO REVERSADO.

Solicita se desestimen las pretensiones del accionante.

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

Indica que el artículo 1878 del Código de Comercio establece la figura del desistimiento por el pasajero, para lo cual el usuario puede efectuar su Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso conforme lo establece el artículo 17 del Decreto 482 de 20201 y lo expresamente señalado por el 3.10.1.8. de la Parte Tercera (III) de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC-, en ese sentido, es deber de las aerolíneas (transportador) suministrar informar al usuario sobre las condiciones generales del contrato, sus efectos y alcances de forma suficiente, anticipada, expresa, así pues, puede el accionante presentar queja formal contra Aerovías del Continente Americano S.A – AVIANCA S. A. a fin de garantizar la correcta prestación del servicio público de transporte y los derechos de los usuarios del sector, sin que este llamada a resolver situaciones particulares y concretas atendiendo sus facultades netamente administrativas.

Solicita se denieguen las pretensiones por falta de legitimación por pasiva.

El Juzgado 11 Civil Municipal negó las pretensiones de la tutela mediante sentencia de junio 22 de 2022, fallo contra el cual impugno el accionante.

CONSIDERACIONES:

Respecto de la acción ejercida por el perjudicado el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia consagra que: toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o

amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

Respecto al derecho del **debido proceso administrativo**, la Corte ha dicho que este derecho es ante todo un derecho subjetivo, es decir, que corresponde a las personas interesadas en una decisión administrativa, exigir que la adopción de la misma se someta a un proceso dentro del cual se asegure la vigencia de los derechos constitucionales de contradicción, impugnación y publicidad. En este sentido, el debido proceso se ejerce durante la actuación administrativa que lleva a la adopción final de una decisión, y también durante la fase posterior de comunicación e impugnación de la misma.

El **debido proceso administrativo**, se convierte en una manifestación del principio de legalidad, conforme al cual toda competencia ejercida por las autoridades públicas debe estar previamente establecida en la ley, como también las funciones que les corresponden cumplir y los trámites a seguir antes de adoptar una determinada decisión. En esta medida, las autoridades administrativas únicamente pueden actuar dentro de los límites señalados por el ordenamiento jurídico.

La Constitución Política dispone la procedencia de la acción de tutela contra los actos y omisiones de las autoridades públicas, cualquiera sea la naturaleza de aquellos, siempre que se trate de proteger un derecho fundamental y carezca el afectado de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

DEL CASO CONCRETO

La acción constitucional presentada es con el fin de que se ordene, a la entidad accionada inicie las actuaciones administrativas y presupuestales necesarias para REALIZAR el retorno de sus recursos inmediatamente a la Tarjeta de Crédito 4815-1430-0050-4261 del banco Bancomer en México, a nombre de HAROLD ORGANISTA RINCÓN ya que esta compra nunca fue exitosa.

De los hechos narrados y la respuesta dada por las partes accionadas, el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse, ya que no se cumplió con el requisito de procedibilidad de la tutela como es el **principio de subsidiariedad**, toda vez que el accionante tiene otros mecanismos a los cuales acudir, ya que el caso comporta fines económicos derivados de un contrato de transporte lo que debe ser ventilado en otros escenarios, y no en el constitucional.

No es competencia del Juez constitucional lo solicitado en tutela, por cuanto existen los medios judiciales ordinarios a los cuales acudir.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución Política, el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991 y la reiterada jurisprudencia constitucional sobre la materia, la acción de tutela tiene un carácter residual y subsidiario. Por lo anterior, solo procede como mecanismo de protección definitivo (i) cuando el presunto afectado no disponga de otro medio de defensa judicial; o (ii) cuando existiendo, ese medio carezca de idoneidad o eficacia para proteger de forma adecuada, oportuna e integral los derechos fundamentales invocados, a la luz de las circunstancias del caso concreto.

Por tanto, no es la acción constitucional de tutela, la apropiada para esta clase de conflictos y por consiguiente el amparo invocado no tiene prosperidad y el fallo que en vía de impugnación se ha estudiado debe confirmarse ya que no amerita nulidad ni revocatoria alguna.

Por lo expuesto, el Juzgado Veintisiete Civil del Circuito de Bogotá D.C. administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE :

1.- CONFIRMAR El fallo de tutela proferido por el Juzgado 11 Civil Municipal de esta ciudad de fecha 22 de junio de 2022.

2º.- Notifíqueseles a las partes el presente fallo por el medio más expedito.

3 . Remítase el expediente a la Corte Constitucional, para su eventual revisión.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

La Juez,

MARIA EUGENIA FAJARDO CASALLAS.

Firmado Por:
Maria Eugenia Fajardo Casallas
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 027 Escritural
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: **6d41f7eada3c47b4d9f3ca1b8ef5e9918a898db5b75c822bdd5418b5714eb5ce**
Documento generado en 19/07/2022 11:42:06 AM

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