

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



**JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DEL DISTRITO JUDICIAL DE
BOGOTÁ D.C.**

ACCIÓN DE TUTELA

RADICADO: 11001-41-05-008-2023-00702-00

ACCIONANTE: BRUNO BALANZA GOMEZ

**ACCIONADA: IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL
COLOMBIANA**

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los seis (06) días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por **BRUNO BALANZA GOMEZ**, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA**.

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el accionante que el 26 de junio de 2023 radicó un derecho de petición ante la accionada y que a la fecha no le ha sido suministrada respuesta.

Por lo anterior, solicita se ampare su derecho fundamental y, en consecuencia, se ordene a la accionada dar una respuesta de fondo a su petición del 26 de junio de 2023.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA

La accionada allegó contestación el 31 de agosto de 2023, en la que manifiesta que ese mismo día dio respuesta a la petición del accionante. Por lo tanto, solicita declarar improcedente la acción de tutela por hecho superado.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **BRUNO BALANZA GOMEZ**, al no haberle dado respuesta a su petición del 26 de junio de 2023?

MARCO NORMATIVO

Conforme el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un instrumento judicial de carácter constitucional, subsidiario, residual y autónomo, dirigido a facilitar y permitir el control de los actos u omisiones de todas las autoridades públicas y excepcionalmente de los particulares cuando estos vulneren derechos fundamentales.

Esta acción constitucional puede ser interpuesta por cualquier persona, a fin de obtener la pronta y efectiva defensa de los derechos fundamentales cuando ello resulte urgente para evitar un perjuicio irremediable, o cuando no exista otro medio de defensa judicial.

DERECHO DE PETICIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, fue expedida la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, una norma de carácter estatutario, que establece la regulación integral de este derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que su contenido esencial comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

¹ Sentencia T-251 de 2008. Citada en las Sentencias T-487 de 2017 y T-077 de 2018.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional, el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación²:

“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

*3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser **oportuna**, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe **resolver de fondo** el asunto solicitado. Además de ello, debe ser **clara, precisa y congruente** con lo solicitado; y (iii) debe **ser puesta en conocimiento** del peticionario.*

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.

Así entonces, la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz.

Ahora bien, la jurisprudencia constitucional ha establecido que el derecho de petición supone un resultado que se manifiesta en la obtención de la pronta resolución de la petición. Sin embargo, se debe aclarar, que el derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual, el agente que recibe la petición se vea obligado a definir favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender

² Sentencias T-296 de 1997, T-150 de 1998, SU-166 de 1999, T- 219 de 2001, T-249 de 2001 T-1009 de 2001, T-1160 A de 2001, T-1089 de 2001, SU-975 de 2003, T-455 de 2014.

conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa³.

En síntesis, la garantía real del derecho de petición radica en cabeza de la administración o del particular una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que esté dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.

DERECHO DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES

El artículo 23 de la Constitución Política, dispone que el Legislador puede reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Inicialmente, existía un vacío en la regulación de esta materia, razón por la cual la Corte Constitucional desarrolló las reglas que serían aplicables a partir de lo dispuesto en los artículos 2, 20, 23 y 86⁴.

No obstante, con la expedición de la Ley 1755 de 2015 quedó regulado el ejercicio del derecho de petición frente a particulares en sus artículos 32 y 33 que, en gran medida, recogieron las reglas que habían sido creadas por la Corte en su jurisprudencia:

“Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. 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.

Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.

Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.

Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.

Parágrafo 1º. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.

³ Sentencia T-146 de 2012.

⁴ Sentencias T-814 de 2005; T-147 de 2006; T-610 de 2008; T-760 de 2009; y T-167 de 2013.

Parágrafo 2º. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.

Parágrafo 3º. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.”

“Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”

Por otra parte, en las Sentencias T-103 de 2019 y T-317 de 2019, la Corte dividió en tres grupos las hipótesis de ejercicio del derecho de petición frente a particulares, así:

“(i) El artículo 32 se refiere a la posibilidad que tiene toda persona de ejercer el derecho de petición con el fin de obtener la garantía de sus derechos fundamentales. Este supuesto incluye el ejercicio del derecho frente a cualquier tipo de organización privada, incluso si no es prestadora de un servicio público, ni tenga funciones similares; siempre que resulte necesario para asegurar el disfrute de otros derechos fundamentales.

(ii) El mismo artículo 32 contempla un segundo evento, relacionado con las peticiones presentadas ante otra persona natural, que serán procedentes siempre que el solicitante se encuentre en situación de indefensión o subordinación con respecto a aquella, o cuando la persona natural tenga una posición o función dominante ante el peticionario; siempre que el ejercicio del derecho de petición persiga el objetivo de materializar los derechos fundamentales del solicitante.

(iii) El artículo 33 regula lo pertinente a las peticiones formuladas por usuarios ante empresas u organizaciones privadas. Así, señala que es procedente frente a cajas de compensación familiar, instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, entidades que conforman el Sistema Financiero y Bursátil, así como empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios. En este segundo supuesto, la Ley añade que aplica también lo dispuesto en su Capítulo II, que se ocupa de las reglas especiales del derecho de petición ante autoridades, en particular sobre la reserva de información y documentos.”

En suma, con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, es posible presentar derechos de petición ante particulares siempre que éstos (i) presten servicios públicos o cuando estén encargados de ejercer funciones públicas; (ii) se trate de organizaciones privadas con o sin personería jurídica si lo que se busca es garantizar otros derechos fundamentales - diferentes al derecho de petición- y (iii) sin importar si se trata de una persona natural o jurídica, cuando exista subordinación, indefensión o posición dominante⁵.

⁵Sentencias T- 726 de 2016; T- 430 de 2017 y T- 487 de 2017.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional ha precisado que la acción de tutela, en principio, *“pierde su razón de ser cuando durante el trámite del proceso, la situación que genera la amenaza o vulneración de los derechos fundamentales invocados es superada o finalmente produce el daño que se pretendía evitar con la solicitud de amparo”*⁶. En estos supuestos, la tutela no es un mecanismo judicial adecuado pues ante la ausencia de supuestos fácticos, la decisión que pudiese tomar el juez en el caso concreto para resolver la pretensión se convertiría en ineficaz⁷.

En efecto, si lo que el amparo constitucional busca es ordenar a una autoridad pública o un particular que actúe o deje de hacerlo, y *“previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de los derechos fundamentales”*⁸. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte Constitucional ha desarrollado la teoría de la carencia actual de objeto como una alternativa para que los pronunciamientos no se tornen inocuos, y ha aclarado que el fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado.

Con relación a la categoría de carencia actual de objeto por hecho superado, el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 lo reglamenta en los siguientes términos: *“Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”*.

La Corte Constitucional ha interpretado la disposición precitada en el sentido de que la carencia actual de objeto por hecho superado tiene lugar cuando desaparece la afectación al derecho fundamental invocado⁹. En efecto, si la acción de tutela es el mecanismo eficaz para la protección de los derechos fundamentales amenazados o vulnerados, cuando la perturbación que dio origen a la acción desaparece o es superada, el peticionario carece de interés jurídico ya que dejan de existir el sentido y objeto del amparo.

Luego, al desaparecer el hecho que presuntamente amenaza o vulnera los derechos de un ciudadano, carece de sentido que el juez profiera órdenes que no conducen a la protección

⁶ Sentencia T-970 de 2014.

⁷ Sentencias T-588A de 2014, T-653 de 2013, T-856 de 2012, T-905 de 2011, T-622 de 2010, T-634 de 2009, T-449 de 2008, T-267 de 2008, T-167 de 2008, T-856 de 2007 y T-253 de 2004.

⁸ Sentencia T-168 de 2008.

⁹ Sentencias T-267 de 2008, T-576 de 2008, T-091 de 2009, T-927 de 2013, T-098 de 2016, T-378 de 2016 y T-218 de 2017.

de los derechos de las personas. Así, cuando el hecho vulnerador desaparece se extingue el objeto actual del pronunciamiento, haciendo inocuo un fallo de fondo¹⁰.

En síntesis, el hecho superado significa la observancia de las pretensiones del actor a partir de una conducta desplegada por el transgresor. En otras palabras, la omisión o acción reprochada por el accionante, ya fue superada por parte del accionado.

Cuando se presenta ese fenómeno, la obligación del juez de tutela no es la de pronunciarse de fondo, solo cuando estime necesario *“hacer observaciones sobre los hechos que originaron la acción de tutela, con el propósito de resaltar su falta de conformidad constitucional, condenar su ocurrencia y conminar a que se adopten las medidas necesarias para evitar su repetición, so pena de las sanciones pertinentes¹¹. De cualquier modo, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que en la sentencia se demuestre la reparación del derecho antes de la aprobación del fallo, es decir, que se demuestre el hecho superado¹²¹³.*

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **BRUNO BALANZA GOMEZ** elevó un derecho de petición ante la sociedad **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA**, en el que solicitó lo siguiente¹⁴:

“I. PRETENSIÓN

***PRIMERO.** Se me reembolse la suma de **MIL SEISCIENTOS TRES DOLARES (1603.3 USD)** por efectividad de la garantía, en pesos colombianos de acuerdo con el TRM actual.*

***SEGUNDO.** Se me entregue la suma de **CUATROCIENTOS OCHENTA DOLARES (480.9 USD)** por indemnización como lo establece el numeral 3.10.2.13.2 del RAC 3, en pesos colombianos de acuerdo con el TRM actual.*

***TERCERO.** Se me brinde respuesta clara y de fondo a mi problema jurídico.*

*Las anteriores sumas se deben consignar a la cuenta de ahorros No. *** 121 del banco DAVIVIENDA.”*

La petición fue enviada por el accionante el 26 de junio de 2023, al correo electrónico: clasica@iberia.es¹⁵.

¹⁰ Sentencia T-070 de 2018.

¹¹ Sentencia T-890 de 2013.

¹² Sentencias SU-225 de 2013, T-856 de 2012, T-035 de 2011, T-1027 de 2010, T-170 de 2009 y T-515 de 2007.

¹³ Sentencia T-970 de 2014.

¹⁴ Páginas 6 a 11 del archivo pdf 01AcciónTutela

¹⁵ Página 12 ibídem

Al contestar la acción de tutela, **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** manifestó que, el 31 de agosto de 2023 dio respuesta a la petición del accionante, y como soporte allegó una copia, en los siguientes términos¹⁶:

“RELACIÓN DE SOLICITUDES ASOCIADAS A LA RESERVA J9ZJW.

(...) Al respecto, se debe aclarar que, la reclamación por la reserva J9ZJW a nombre de la señora MORAIMA GÓMEZ, no puede ser gestionada ni validada desde IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, atendiendo a los siguientes argumentos:

- 1. No existe relación de consumo entre IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIA y el señor BRUNO EDUARDO BALANZA GOMEZ, ya que la reserva J9ZJW, esta adquirida en la plataforma en internacional, dado que su pago registra en dólares USD1603,30, con punto de salida desde Panamá.*
- 2. El vuelo debió ser cancelado por una circunstancia de fuerza mayor, ocasionada por un impacto de una ave en el fuselaje del avión, con lo cual, la cancelación del contrato de transporte obedece a una circunstancia de fuerza mayor ajena a la voluntad y competencia de la aerolínea.*
- 3. El Sr. BRUNO EDUARDO BALANZA GOMEZ no consta ni como consumidor ni celebrante del contrato, en la reserva J9ZJW, verificados los poderes por usted allegados en las diferentes acciones legales, no obra constancia que la SRA. MORAIMA GOMEZ, le hayan otorgado PODER conforme lo indica la Ley 2213 de 2022, por ende, el señor BRUNO EDUARDO BALANZA GOMEZ.*
- 4. Dado lo anterior, IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA, no tiene control sobre esta reserva ni el dinero cancelado ingresó contablemente a las cuentas en Colombia, razón por la cual, se encuentra fuera del ámbito territorial de las competencias de la Supertransporte, Superintendencia de Industria y Comercio, y del Juez Ordinario colombiano, y se registra una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de mi representada.*

SOLUCIÓN AL CASO Y SUSTENTO JURÍDICO DE LA RESPUESTA.

A continuación, daremos respuesta a cada uno de los interrogantes planteados en el Derecho de Petición:

1- PRIMERO: Se me reembolse la suma de MIL SEISCIENTOS TRES DÓLARES (1603 USD) por efectividad de la garantía, en pesos colombianos de acuerdo con la TRM actual.

*Informamos al reclamante que, si bien no es competencia de la sucursal colombiana brindar una solución total y de fondo a su reclamo, se solicitará a la Casa Matriz en Madrid (IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD OPERADORA – IBERIA LAE), **el seguimiento al reembolso autorizado al medio original de pago (parte bono, parte tarjeta de crédito), en los términos informados en la respuesta del día 19 de octubre de 2022.***

*En tal sentido, desde el área de servicio al usuario de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD OPERADORA – IBERIA LAE, le brindarán respuesta y solución final **en un plazo máximo de 20 días hábiles.***

¹⁶ Páginas 11 a 14 del archivo pdf 06ContestacionIberia y páginas 5 a 9 del archivo pdf 09ContestacionIberia

*Respecto a la forma de pago y reembolso solicitado, se aclara que la misma por políticas de la compañía se ordena **al mismo medio de pago**, que para el caso fue por medio de un bono de servicios, y por medio de tarjeta de crédito, solución que será respetada en la moneda de pago original (USD), y en las referidas condiciones.*

Lo anterior teniendo en cuenta que los términos y condiciones de los bonos de servicio emitidos por la Compañía y que podrá verificar en el enlace <https://www.iberia.com/co/bonos-reembolso/> establecen la cláusula de no reembolsabilidad del título en dinero en efectivo: (...)

De igual manera, se aclara que, la información remitida por usted el día 4 de noviembre de 2022, donde remite datos bancarios de cuenta de ahorros no es procedente, en primer lugar, porque, en la respuesta del día 19 de octubre de 2022 se indica la forma de reembolso, y en segundo lugar, la devolución correspondiente a la porción en dinero, se realizará al medio de pago utilizado en la cuenta.

*Solo es factible consignar en una cuenta bancaria diferente, cuando se aporta certificación bancaria, del titular del medio de pago (tarjeta de crédito) utilizado en la compra informando que la misma ha sido **cancelada**, con lo cual, se adjuntan los datos de la nueva cuenta bancaria en donde autoriza efectuar la devolución pertinente.*

*Cualquier controversia referente a la forma de devolución, deberá ser puesta en conocimiento y tramitada ante las entidades competentes para ello en Europa, pues el localizador reclamado corresponde a una reserva suscrita a través del portal internacional, registra pago en dólares (no en pesos), **y los trayectos contratados no tocan a Colombia**, razón por la cual la misma se encuentra **fuera del ámbito territorial de las competencias de la Supertransporte, Superintendencia de Industria y Comercio, y del Juez Ordinario colombiano**, y se registra una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de mi representada.*

2- SEGUNDO: Se me entregue la suma de CUATROCIENTOS OCHENTA DÓLARES (480,9 USD), por indemnización como lo establece el numeral 3.10.2.13.2. del RAC 3, en pesos colombianos de acuerdo con el TRM actual.

*No procede. Reiteramos al reclamante, que la reserva **J9ZJW** fue adquirida en el Portal Internacional de la Compañía, con pago acreditado en USD (Dólares estadounidenses), trayectos que no tocan a Colombia (reserva suscrita en itinerario Panamá – Madrid – Roma – Madrid – Panamá entre los días 29 de mayo y 12 de junio de 2022).*

*La regulación colombiana no es aplicable, no siendo procedente **las compensaciones a los pasajeros que establece el Artículo 3.10.2.13.2. del RAC 3 aunado a que se trata de un hecho de fuerza mayor ajeno a la voluntad de la aerolínea.***

*Por lo anterior, reiteramos que cualquier controversia referente a este punto, deberá ser tramitada ante las entidades competentes para ello en Europa, pues el localizador reclamado corresponde a una reserva suscrita a través del portal internacional, registra pago en dólares (no en pesos), **y los trayectos contratados no tocan a Colombia**, razón por la cual la misma se encuentra **fuera del ámbito territorial de las competencias de la Supertransporte, Superintendencia de Industria y Comercio, y del Juez Ordinario colombiano**, y se registra una clara falta de legitimación en la causa por pasiva de mi representada.*

3- TERCERO: Se me brinde respuesta clara y de fondo a mi problema jurídico.

Conforme a lo expuesto, en los puntos precedentes se ha dado respuesta total y de fondo a su reclamo, con lo cual, se constituye un HECHO SUPERADO frente a la aerolínea IBERIA SUCURSAL COLOMBIANA, en relación con la Acción de Tutela que nos ocupa.”

Con base en lo anterior, el Despacho procede a analizar si la respuesta brindada por la accionada cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para considerar satisfecho el derecho de petición.

Frente a la **notificación** de la respuesta, se tiene que ésta fue remitida el 05 de septiembre de 2023 a los correos electrónicos: entidades+LD-329154@juzto.co y juzgados+LD-376867@juzto.co¹⁷, autorizados por el accionante en la petición y en la acción de tutela.

Frente a la **oportunidad** de la respuesta, se tiene que, aunque no se generó dentro del término de 15 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, sí fue emitida y notificada durante el transcurso de esta acción de tutela.

Respecto del requisito relativo a resolver de **fondo** y de manera **congruente y completa** lo solicitado, el Despacho observa lo siguiente:

En el **primer punto** del derecho de petición, el accionante solicitó se le reembolsara la suma de 1603.3 dólares en pesos colombianos, por *efectividad de la garantía*.

Frente a ello, la accionada le puso de presente, en **primer lugar**, que no tenía competencia para atender la reclamación, debido a que: (i) la reserva se adquirió a través del portal internacional de la aerolínea; (ii) el pago se realizó en dólares y no en pesos colombianos; y (iii) los trayectos contratados, con punto de salida desde Panamá, no *tocan* a Colombia. Que, como esa Sucursal no tiene control sobre la reserva y el dinero pagado no ingresó contablemente a las cuentas en Colombia, cualquier controversia se encuentra fuera de la competencia de la Superintendencia de Transporte, de la Superintendencia de Industria y Comercio, y del Juez Ordinario colombiano.

En **segundo lugar**, le informó que, por no ser la competente para brindar solución total y de fondo al reclamo, solicitaría a la casa matriz en Madrid, el seguimiento al reembolso que había sido autorizado al medio de pago original, en los términos señalados en la respuesta dada el 19 de octubre de 2022. Consecuente con ello, le indicó que, desde el área de servicio al usuario de IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD OPERADORA, le brindarán respuesta y solución final en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Como prueba de lo anterior, la accionada adjuntó una copia de la comunicación remitida el 31 de agosto de 2023 a IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD OPERADORA al

¹⁷ Página 10 del archivo pdf 09ContestacionIberia

correo electrónico: servicerecoveryteam@iberia.es, a través de la cual escaló la solicitud presentada por el señor **BRUNO BALANZA GOMEZ**, así¹⁸:

“Apreciados

Se solicita que avancen con el reembolso del tiquete no utilizado por 1603.3 USD en pesos colombianos de acuerdo con el TRM, a los mismos medios con los que se produjo el pago del billete (parte al bono parte al TC).

Agradecemos que nos remitan confirmación de los reembolsos, para confirmar al usuario y cerrar el reclamo.

Las demás sumas reclamadas por regulación colombiana RAC, no proceden dado que la cancelación del vuelo, fue por un hecho de fuerza mayor y se ofreció transporte sustitutivo.

A la espera de sus soportes respectivos.”

De acuerdo con lo anterior, observa el Despacho que **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** atendió lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, según el cual:

“ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.”

En efecto, se observa que la accionada le puso de presente al peticionario los motivos por los cuales no era competente para atender de fondo la solicitud y le indicó que la competente era la Casa Matriz, por lo que escalaba la solicitud para que ella se pronunciara, señalándole, además, que desde el área de servicio al cliente se le brindará respuesta y solución final.

Ahora, como la accionada consideró no ser la competente para dar respuesta a la petición, debía informar dicha circunstancia al peticionario dentro de los 5 días siguientes a su recepción. Al respecto, se encuentra probado que, en el transcurso de esta acción de tutela, **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** puso en conocimiento del actor dicha circunstancia, habida cuenta que, en el acápite de “Anexos” relacionó “ANEXO 1. Correo remisorio del derecho de petición”, y en el correo electrónico se lee: “Se adjunta respuesta y 1 anexo.”

¹⁸ Página 13 del archivo pdf 09ContestacionIberia

Finalmente, frente a la forma de pago y el reembolso solicitado, le aclaró que no podía realizarse a la cuenta de ahorros, sino que, por políticas de la compañía, se realizaría a través del mismo medio de pago utilizado para la compra, es decir, por medio de un bono de servicios y por medio de tarjeta de crédito, y en la moneda de pago original: dólares estadounidenses.

Agregó que, únicamente era posible consignar en una cuenta diferente si se aportaba una certificación bancaria en la que conste que el medio de pago utilizado para la compra, esto es, la tarjeta de crédito, había sido cancelada; acompañada de los datos de la nueva cuenta en donde se autorice efectuar la devolución.

En el **segundo punto** del derecho de petición, el accionante solicitó que se le pagara la suma de 480.9 dólares en pesos colombianos, por concepto de *indemnización*.

La accionada respondió que dicha solicitud no era procedente por cuanto, la reserva **J9ZJW** fue adquirida en el portal internacional, con pago en dólares estadounidenses, y en trayectos que no *tocan* a Colombia, y por tanto, la regulación colombiana no es aplicable, ni las compensaciones a los pasajeros que establece el Artículo 3.10.2.13.2. del RAC 3. Y, por cuanto, la cancelación del vuelo se debió a un hecho de fuerza mayor ajeno a la voluntad de la aerolínea.

Valga reiterar, conforme a la jurisprudencia constitucional, que el derecho fundamental de petición se satisface con una respuesta oportuna, concreta, clara y congruente, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo¹⁹.

Por lo tanto, el hecho de que la respuesta no colme el interés del peticionario no afecta el derecho fundamental de petición, pues su núcleo esencial no se contrae a que se otorgue una respuesta que acoja o acceda favorablemente a los pedimentos formulados, sino a que se otorgue una respuesta que resuelva de fondo el asunto solicitado. Si la respuesta no accede a las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

El **tercer punto** del derecho de petición no corresponde a una solicitud propiamente dicha, sino a la indicación de que le fuera brindada una respuesta clara y de fondo a sus requerimientos. Ante ello, la accionada señaló que la respuesta brindada por esa Sucursal fue completa y de fondo.

¹⁹ Sentencia T-077 de 2018, T-487 de 2017, T-455 de 2014, entre otras.

De acuerdo a lo expuesto, encuentra el Despacho que la respuesta brindada por **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** a las peticiones elevadas por el señor **BRUNO BALANZA GOMEZ**, cumple los requisitos señalados por la jurisprudencia constitucional para tener por satisfecha esa garantía *iusfundamental*, pues (i) fue debidamente notificada, (ii) atendió de fondo, de manera clara y congruente el punto segundo de la petición; y (ii) aun cuando señaló no ser la competente para resolver de forma definitiva el punto primero, dio cumplimiento a lo consagrado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, salvaguardando el derecho fundamental del actor.

En consecuencia, encuentra el Despacho que lo que era objeto de vulneración del derecho fundamental de petición fue superado, y, por lo tanto, pierde efecto la presente acción de tutela, por lo que deberá declararse el **hecho superado**.

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO OCTAVO DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley:

RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR la carencia actual de objeto por **HECHO SUPERADO** en la acción de tutela de **BRUNO BALANZA GOMEZ** en contra de **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: Notifíquese a las partes por el medio más eficaz y expedito, advirtiéndoles que cuentan con el término de tres (3) días hábiles para impugnar esta providencia, contados a partir del día siguiente de su notificación.

La impugnación deberá ser remitida al email: j08lpcbta@cendoj.ramajudicial.gov.co

TERCERO: En caso que la presente sentencia no sea impugnada, por Secretaría remítase el expediente a la Corte Constitucional para que surta el trámite eventual de revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.


DIANA FERNANDA ERASSO FUERTES
JUEZ