

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: 11001-41-05-008-2021-00277-00

ACCIONANTE: LILIANA AGUIAR ZAPATA

ACCIONADA: DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de mayo del año dos mil veintiuno (2021), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por la señora **LILIANA AGUIAR ZAPATA**, quien solicita el amparo de su Derecho Fundamental de Petición presuntamente vulnerado por **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta la accionante, que antes de que se decretara la emergencia por el Covid-19, compró un tiquete aéreo ida y regreso para viajar de Bogotá a Barcelona.

Que por causa de la pandemia, el viaje fue cancelado y los tiquetes quedaron abiertos.

Que conforme a las indicaciones dadas por la accionada, solo podía programar el viaje en las fechas estipuladas por la aerolínea.

Que las fechas ofrecidas no satisfacen sus necesidades, teniendo en cuenta que en Europa todavía está restringido el ingreso para turistas.

Que ha tratado de comunicarse con la accionada, pero ha sido imposible, pues nunca atienden las llamadas telefónicas y tampoco los correos.

Que el 23 de marzo de 2021 elevó un derecho de petición.

Que solicitó le permitieran programar el viaje para el próximo año o, en su defecto, le reembolsaran el dinero.

Que a la fecha la accionada no ha brindado una respuesta de fondo.

Por lo anterior, pide se tutele el derecho fundamental de petición y se ordene a **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.** brindar una respuesta de fondo a la petición del 23 de marzo de 2021.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.

La accionada allegó contestación el 29 de abril de 2021 en la que manifiesta, que la accionante compró un paquete turístico el 21 de abril de 2020 a través de su página web.

Que debido a la pandemia del Covid-19, el viaje no se pudo realizar, y ello es un hecho ajeno a la responsabilidad de la agencia de viajes.

Que el 29 de abril de 2021 dio respuesta al derecho de petición, al correo electrónico: liaz30@hotmail.com

Que en el evento de que la accionante no esté de acuerdo con la respuesta, debe presentar los reclamos respectivos ante la jurisdicción competente.

Por lo tanto, solicita se declare el hecho superado pues dio contestación al derecho de petición dentro del término establecido en el Decreto 491 de 2020.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**DESPEGAR COLOMBIA S.A.S** vulneró el Derecho Fundamental de Petición de **LILIANA AGUIAR ZAPATA**, al no haberle dado respuesta de fondo a su petición del 23 de marzo de 2021?

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 ese derecho fundamental.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho 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 o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas¹.

Conforme la jurisprudencia de la Corte Constitucional², el ejercicio del derecho de petición en Colombia está regido por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

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

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

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.

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.

Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse, que ésta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y cumplir el propósito de que la respuesta sea conocida a plenitud por el solicitante. Esta característica esencial, implica además, que la responsabilidad de la notificación se encuentra en cabeza de la administración o el

particular, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria³, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.

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 conculcado este derecho cuando la autoridad responde oportunamente al peticionario, aunque la respuesta sea negativa⁴.

En síntesis, la garantía real al 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.

Ahora bien, el artículo 5 del **Decreto 491 de 2020** “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas... en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia. Dicho artículo dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

La Corte Constitucional se pronunció sobre la exequibilidad de dicho artículo a través de la Sentencia C-242 de 2020, declarándolo exequible de forma condicionada, bajo el

³ En la sentencia T-545 de 1996, la Corte concedió la tutela al derecho de petición en virtud de que la respuesta acerca del reconocimiento del derecho de pensión de la accionante había sido enviada a una dirección diferente a la aportada por ésta. Consideró la Corte que no había existido efectiva notificación a la peticionaria.

⁴ Sentencia T-146 de 2012.

entendido que la ampliación de términos para solucionar las peticiones no solo es aplicable a las autoridades públicas sino que también se hace extensible a los particulares.

CARENCIA ACTUAL DE OBJETO POR HECHO SUPERADO

La Corte Constitucional ha precisado en reiterada jurisprudencia⁵, 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”. 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 ineficaz.

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”. En otras palabras, ya no existirían circunstancias reales que materialicen la decisión del juez de tutela.

En ese orden, la Corte ha desarrollado la teoría de la **carencia actual de objeto** como una alternativa para que los pronunciamientos de tutela no se tornen inocuos, aclarando que tal fenómeno se produce cuando ocurren dos situaciones específicas: (i) el hecho superado y (ii) el daño consumado. La primera hipótesis se presenta cuando, por la acción u omisión del obligado, se supera la afectación de tal manera que “carece” de objeto el pronunciamiento del juez.

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que la señora **LILIANA AGUIAR ZAPATA**, elevó un derecho de petición ante **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**, en el que solicitó lo siguiente:

“Petición:

1. Solicito de manera respetuosa que un funcionario o consultor se ponga en contacto conmigo para que me ayude a reprogramar mi viaje.

⁵ Sentencia T-011 de 2016.

2. *Que mi ticket abierto se amplíe por un tiempo más, hasta que haya disponibilidad de viaje, teniendo en cuenta que las fechas que escojo para viajar no hay disponibilidad de vuelos.*

3. *Que me den una solución efectiva referente a mi seguro, el cual lo adquirí por su página.*

4. *En el evento que las peticiones anteriores no sean posible atenderlas, solicito la devolución de mi dinero, toda vez que me va ser imposible viajar bajo las condiciones impuesta por ustedes y la aerolínea”.*

La petición fue remitida a través del correo electrónico: noreply@despegar.com el día 23 de marzo de 2021 a las 11:23 am.

DESPEGAR COLOMBIA S.A.S. al contestar la acción de tutela afirmó en el hecho tercero, que recibió la petición el 23 de marzo de 2021, y allegó una copia de la respuesta que brindó el 29 de abril de 2021, en los siguientes términos:

“Asunto: Respuesta derecho de petición

Respetada señora Liliana:

De acuerdo con su solicitud, damos respuesta a los recursos interpuestos frente a Despegar Colombia S.A.S.

En atención al derecho de petición radicado el día 24 de marzo de 2021, es importante aclarar que de acuerdo con lo indicado en el Decreto 491 de 2020, los plazos para brindar respuestas a los derechos de petición fueron ampliados días hábiles, con lo cual, la presente respuesta se brinda dentro del plazo legal vigente en los siguientes términos:

*1. Nuestro sistema registra la solicitud de compra número **543729124600**, realizada través de nuestra página web www.despegar.com.co el 21 de abril de 2020 sobre las 10:23 horas, por concepto de un paquete turístico donde se incluyen vuelos y asistencia por valor de **\$2.293.300 pesos colombianos**.*

(...)

Al momento de seleccionar el itinerario, en el detalle del vuelo se informó que la tarifa seleccionada tenía condiciones especiales para su reembolso de acuerdo con lo establecido en la disposición especial de retracto para el sector aéreo y antes de finalizar la reserva, como requisito indispensable, el sistema le solicitó declarar que conoce y acepta los términos y condiciones del servicio adquirido.

Asistencia al viajero: *Por concepto de Asistencia Plata, Fecha de cobertura del 31 de julio al 5 de agosto de 2020 para una persona por el valor de **\$89.510 pesos colombianos**. Regido por las siguientes políticas de cancelación:*

- *Cancela gratis hasta el 29/07/2020 a las 23:59 (fecha y hora del lugar donde se utilizará la asistencia).*
- *Si cancelas a partir del 30/07/2020 a las 00:00 (fecha y hora del lugar donde se utilizará la asistencia), no puedes solicitar reembolso.*

- En caso que el producto ASSIST CARD haya sido adquirido durante el viaje y luego de que el Titular haya salido de su país de residencia habitual, el producto tendrá un período de carencia de 72 horas a partir de la emisión del voucher, durante el cual el mismo no tendrá validez.

- Esta reserva no permite modificaciones.

- No se permiten cancelaciones en el día del servicio o posteriores a la fecha del mismo. Tenga en cuenta que en caso de NO presentarse, no podrá reclamar el reintegro del dinero.

(...)

3. Una vez confirmado el pago, el **15 de febrero de 2020** se emitieron los siguientes tiquetes aéreos... Reiterando las políticas y condiciones:

“Cambio de fecha o itinerario

¿Qué pasa si quiero cambiar el pasaje antes del viaje?

La aerolínea te cobrará \$ 753900.00 como penalidad por el cambio. Ten en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si quiero cambiar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

La aerolínea te cobrará \$ 753900.00 como penalidad por el cambio. Ten en cuenta que si el pasaje nuevo es más caro que el original, deberás sumar la diferencia de tarifas entre ambos.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cambiar el pasaje?

El pasaje no permite cambios.

Cancelación

¿Qué pasa si quiero cancelar el pasaje antes del viaje?

El pasaje no es reembolsable.

¿Qué pasa si quiero cancelar alguno de los tramos del vuelo y ya tomé el primer avión?

El pasaje no es reembolsable.

¿Qué pasa si no me presenté en el aeropuerto y quiero cancelar el pasaje?

El pasaje no es reembolsable.

Los costos informados se aplican a cada pasajero adulto y están convertidos a la moneda local según el cambio del día. Los montos deben ser abonados en un sólo pago. Los cambios y cancelaciones, si es que son permitidos, pueden realizarse hasta 24 horas previas al embarque y durante un año a partir de la fecha de compra. Los cargos por servicios de Despegar cobrados en la reserva original no son reembolsables.”

4. En atención a su requerimiento, exponemos los hechos en constancia de la gestión realizada para mayor claridad:

4.1 El **11 de junio de 2020** se comunicó telefónicamente la señora Liliana solicitando información de sus vuelos. El agente a cargo de la llamada informó que, de acuerdo a las condiciones enviadas por la aerolínea, era posible dejar el boleto abierto para ser utilizado en un año desde la fecha de la emisión del boleto para viajar hasta el 15 de junio de 2021, abonando la diferencia de tarifa. Dicha información fue aceptada por la usuaria...

4.2 El **04 de agosto de 2020** se comunicó telefónicamente la usuaria solicitando cambio en la fecha de viajes... En respuesta a la solicitud el 06 de agosto de 2020 se informó al usuario que podía autogestionar el cambio mediante "Mis Viajes".

4.3 El **06 de agosto de 2020** se comunicó telefónicamente la usuaria solicitando cambio en el servicio de Asistencia de Viajes... En respuesta a la solicitud el 06 de agosto de 2020 se informó que los proveedores de servicio no permitían cambios por lo que, debía autogestionar su solicitud de cancelación bajo políticas del servicio "Mis Viajes" en nuestra página web.

4.4 El **10 de agosto de 2020** se comunicó telefónicamente la usuaria solicitando la cancelación en el servicio de Asistencia de Viajes... el 11 de agosto Despegar trasladó la consulta al proveedor de servicios sobre la posibilidad de cancelación sin cargos del servicio quienes el mismo 11 de agosto informaron que no era posible tramitar cambios ni cancelación.

(...)

4.5. Los días **17 de marzo, 01 y 09 de abril de 2021** se envió recordatorio al usuario respecto de la fecha de vencimiento de sus boletos. Dicha información fue enviada al correo electrónico registrado en la compra correo LIAZ30@HOTMAIL.COM

5. Finalmente y, en atención a su solicitud nos permitimos precisar que, en virtud de lo recientemente establecido en el Decreto 482 de 2020 del Ministerio de Transporte, (para tiquetes aéreos), y el Decreto 557 de 2020 (para otros servicios turísticos), expedidos por el Gobierno Nacional, a partir de la emergencia económica causada por el virus COVID-19:

1. Referente a la **porción aérea** le informamos que, luego de trasladar el requerimiento a la compañía aérea emisora de su boleto AIR EUROPA, autorizó la emisión de voucher sobre su boleto el cuál será enviado de forma DIRECTA por la aerolínea junto a los términos y condiciones al correo electrónico registrado en la compra LIAZ30@HOTMAIL.COM

2. Referente al **servicio de asistencia** lamentamos informarle que no pudimos flexibilizar las políticas de cancelación de su reserva.

Entendemos que no es lo que esperaba y le pedimos disculpas por esta mala noticia.

3. Tenga presente que, en virtud de los referidos decretos expedidos por el Gobierno Nacional, no resultan procedentes reembolsos en dinero respecto de los montos pagados.

4. Finalmente señalamos que:

- Despegar.com, en el marco de la operación de compra que el usuario adelantó, obra únicamente como intermediario entre el proveedor de servicios turísticos y el consumidor final.

- Despegar.com, no presta de manera directa el servicio turístico de alojamiento, transporte aéreo de pasajeros, traslados u otros, y en ese orden, **no le es posible determinar o modificar las penalidades o las reglas tarifarias asociadas a estos servicios.**

- El régimen tarifario, las penalidades, y las posibles excepciones que puedan ser otorgadas al consumidor, **son exclusivamente establecidas por cada prestador de servicios turísticos** (aerolínea, hotel, operador turístico, entre otros), sin la intervención de Despegar.com

- En este orden, **son los proveedores turísticos de manera directa**, quienes determinan si en cada caso, procede o no una posible exoneración o de penalidades o el reembolso de los productos turísticos de manera integral, ante una eventual causa de fuerza mayor.

- Así las cosas, ante cualquier eventualidad que pudiera suscitarse de orden social, medio ambiental, sanitario, (enfermedad), o algún fenómeno climático y por la cual, los usuarios requieran del reembolso o cambio de fechas del servicio turístico (aun cuando este no lo permita), **la respuesta final respecto a esta petición será única y exclusivamente del proveedor turístico sin intervención ni injerencia de Despegar.com**

- Recuerde que, junto con la compra, le fueron informadas de manera precisa, las penalidades aplicables y los términos y condiciones de las tarifas publicadas por cada operador de servicio.

En ocasión a lo anterior, la agencia, de manera directa, no puede cambiar, modificar o desconocer las reglas o penalidades que estableció el proveedor para los reembolsos, modificación del itinerario, entre otros, dado que incurriría en incumplimiento al acuerdo que tiene con el proveedor de cada servicio.

De acuerdo con la información suministrada, hemos dado atención integral y cierre satisfactorio a su requerimiento, teniendo en cuenta que como agencia de viajes hemos aplicado el Reglamento Aeronáutico Colombiano de forma correcta buscando solucionar su solicitud de forma oportuna y clara.

Agradecemos la atención prestada, esperamos haber dado claridad a sus inquietudes, enfatizamos que tal y como se indicó en las condiciones de compra el canal disponible e idóneo para que usted pueda solicitar información de sus compras es a través de la página web www.despegar.com.co link "Mis Viajes" y realizar la solicitud correspondiente en donde un representante de atención al cliente tomará su caso y procederá con la gestión que haya lugar. En caso de tener cualquier inquietud, podrá comunicarse a nuestra línea de atención al cliente".

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.

En primer lugar, respecto de la **notificación** de la respuesta, **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.** remitió la respuesta el día 29 de abril de 2021, al correo electrónico: liaz30@hotmail.com el cual coincide con el señalado en el acápite de notificaciones de la acción de tutela y del derecho de petición.

En segundo lugar, frente a la respuesta **oportuna**, el derecho de petición fue recibido el 23 de marzo de 2021 y fue respondido el 29 de abril de 2021, es decir, que la respuesta se generó dentro del término de 30 días previsto en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

En tercer lugar, respecto de **resolver de fondo** el asunto, la respuesta brindada por **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.** atendió de manera clara, precisa y congruente el derecho de petición.

En efecto, la señora **LILIANA AGUIAR ZAPATA** solicitó en su petición: (i) Que un funcionario o consultor se ponga en contacto con ella para que le ayude a reprogramar su viaje; (ii) Que su ticket abierto se amplíe por más tiempo, hasta que haya disponibilidad de vuelos; (iii) Que le solucionen lo referente al seguro y (iv) Que en caso de que las anteriores peticiones no sea posible atenderlas, le sea devuelto su dinero.

DESPEGAR COLOMBIA S.A.S., dando respuesta al **primer y segundo punto**, informó a la accionante los canales disponibles para solicitar la información que requiere, la página web y las líneas de atención al cliente, donde un representante de atención al cliente la

atenderá. Además, señaló que la compañía aérea emisora de su boleto, autorizó la emisión de un voucher el cual será enviado a su correo electrónico, con los términos y condiciones.

Respecto al **tercer** y **cuarto punto**, frente al servicio de asistencia, indicó que no es posible flexibilizar las políticas de cancelación de la reserva, y que, en virtud de los Decretos expedidos por el Gobierno Nacional, no es procedente el reembolso en dinero. Aclaró de manera general, que **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.** obra únicamente como intermediario entre el proveedor de servicios turísticos y el consumidor final, y por lo tanto, no puede cambiar, modificar o desconocer las reglas o penalidades que estableció el proveedor para los reembolsos, pues son ellos quienes determinan si procede o no la exoneración de penalidades ante un caso de fuerza mayor.

En síntesis, la accionada informó: (i) Los canales de comunicación para resolver las solicitudes; (ii) La compañía aérea emisora del boleto, autorizó la emisión de un voucher, el cual se enviará a la accionante; (iii) No es posible flexibilizar las políticas de cancelación de la reserva y (iv) No es procedente el reembolso en dinero, pues actúa como intermediario, y no tiene injerencia entre la aerolínea y el consumidor.

En este punto es menester recordar, que 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 contestación que acoja los pedimentos formulados. Si la respuesta no cumple con las pretensiones, es un asunto ajeno a la acción de tutela que deberá resolverse a través de los mecanismos ordinarios.

En consecuencia, como quiera que la respuesta satisface los requisitos de la ley y la jurisprudencia, lo que era objeto de vulneración del Derecho Fundamental de Petición fue superado, y por tanto, pierde efecto la presente acción 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 la señora **LILIANA AGUIAR ZAPATA** contra **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente 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.

Por motivos de salud pública, y en acatamiento de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para evitar la propagación del coronavirus Covid-19, 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