

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: 11001-41-05-008-2022-00517-00

ACCIONANTE: RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO

ACCIONADA: AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA

SENTENCIA

En Bogotá D.C., a los veinticinco (25) días del mes de julio del año dos mil veintidós (2022), procede este Despacho Judicial a resolver la acción de tutela impetrada por el señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO**, a través de apoderado judicial, quien solicita el amparo del derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**.

RESEÑA FÁCTICA

Manifiesta el apoderado judicial del accionante que, el 09 de mayo de 2022 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 de petición y se ordene a la accionada dar una respuesta clara, congruente, de fondo y oportuna a su petición.

CONTESTACIÓN DE LA ACCIÓN DE TUTELA

AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA:

La accionada allegó contestación el día 14 de julio de 2022, en la que informó que en el correo electrónico: contacto@delhierroabogados.com no ha recibido petición por parte del accionante ni de su apoderado. Por lo anterior, solicita se declare improcedente la acción de tutela.

CONSIDERACIONES

PROBLEMA JURÍDICO:

En concordancia con los hechos que fundamentan la acción de tutela, corresponde al Despacho responder el siguiente problema jurídico: ¿**AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA** vulneró el derecho fundamental de petición del señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO** al no haberle dado respuesta a su petición del 09 de mayo de 2022?

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 o contestación material, 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.

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

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.

de velar porque la forma en que se surta sea cierta y seria, 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 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.

Es importante señalar, que el artículo 5° del **Decreto 491 de 2020**, amplió los términos para resolver los derechos de petición, pasando de 15 a 30 días hábiles mientras dure el Estado de Emergencia Sanitaria.

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

Valga señalar, que si bien la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 derogó el artículo 5° del Decreto 491 de 2020, en criterio del Despacho esta última norma debe seguirse aplicando a las peticiones que se hayan radicado durante su vigencia; es decir, que los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 se reestablecerán, pero únicamente para las peticiones radicadas a partir del 18 de mayo de 2022.

EXTREMOS FÁCTICOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

³ Sentencia T-146 de 2012.

Según la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, las entidades públicas y privadas están obligadas a responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos dentro del término establecido en la Ley. El no otorgar dicha respuesta constituye una violación al Derecho Fundamental de Petición y permite acceder a la acción de tutela.

Sin embargo, la prosperidad de la acción de tutela está supeditada a la existencia de dos extremos fácticos que deben estar claramente demostrados: de una parte la solicitud, con fecha cierta de presentación ante la autoridad a la cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que la respuesta se haya comunicado al solicitante.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencias T-329 de 2011 y T-489 de 2011 señaló:

“Ahora bien, la violación de ese derecho puede dar lugar a la iniciación de una acción de tutela para cuya prosperidad se exigen dos extremos fácticos que han de cumplirse con rigor. Primero la existencia con fecha cierta de una solicitud dirigida a una autoridad, y segundo el transcurso del tiempo señalado en la ley sin que se haya dado una respuesta oportuna al solicitante. Así las cosas, para la prosperidad de la acción de tutela por violación del derecho de petición, el accionante debe acreditar dentro del proceso que elevó la correspondiente petición y, que la misma no fue contestada.”

Conforme lo anterior, si bien toda persona tiene derecho a elevar solicitudes respetuosas ante la administración o ante particulares, es requisito indispensable para obtener el fin perseguido con la acción de tutela demostrar, así sea de forma sumaria, que se presentó la petición.

En este mismo sentido, la Sentencia T-997 de 2005 resaltó:

“La carga de la prueba en uno y otro momento del análisis corresponde a las partes enfrentadas: debe el solicitante aportar prueba en el sentido de que elevó la petición y de la fecha en la cual lo hizo, y la autoridad, por su parte, debe probar que respondió oportunamente. La prueba de la petición y de su fecha traslada a la entidad demandada la carga procesal de demostrar, para defenderse, que, al contrario de lo afirmado por el actor, la petición sí fue contestada, resolviendo de fondo y oportunamente. Pero si ante el juez no ha sido probada la presentación de la solicitud, mal puede ser condenada la autoridad destinataria de la misma, pues procesalmente no existe el presupuesto del cual se deduzca que, en tal evento, estaba en la obligación constitucional de responder”.

En conclusión, no basta que el accionante afirme que su derecho de petición se vulneró por no obtener respuesta. Es necesario respaldar dicha afirmación con elementos que permitan comprobar lo dicho, de modo que quien dice haber presentado una solicitud y no haber obtenido respuesta deberá presentar copia de la misma, recibida por la autoridad o por el particular, o suministrar alguna información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar que acompañaron la petición, a fin de que el juez pueda ordenar la verificación.

DERECHO DE PETICIÓN A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

La Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 estableció la importancia de canalizar las peticiones a través de los medios tecnológicos, imponiendo unos deberes a las entidades, tales como: (i) adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, (ii) gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos. Al respecto indicó:

“Por su parte, los medios electrónicos son herramientas que permiten la producción, almacenamiento o transmisión digitalizada de documentos, datos e informaciones, a través de cualquier red de comunicación abierta o restringida. Esta última supone un diálogo entre sujetos –al menos un emisor y un receptor– en el que se da una transmisión de señales que tienen un código común⁴. Estas herramientas tecnológicas se encuentran contenidas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que son “el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.”⁵ Dentro de estos servicios se resaltan los de telemática e informática en los que se ubica la Internet⁶, hoy por hoy, medio que, por excelencia, facilita la transmisión de información y comunicaciones entre la población.

4.5.6.1.2. *De acuerdo con el artículo 5 del CPACA, la formulación de peticiones podrá realizarse por cualquier medio tecnológico disponible por la entidad pública. Y, de manera armónica con lo anterior, el artículo 7 del mismo código establece como deberes de las entidades, por una parte, adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver las solicitudes, y, por la otra, gestionar todas las peticiones que se alleguen vía fax o por medios electrónicos.*

En este orden de ideas, el CPACA no se limita a unos canales específicos para permitir el ejercicio del derecho de petición, sino que, en su lugar, adopta una formulación amplia que permite irse adecuando a los constantes avances tecnológicos en materia de TIC’s. En otras palabras, el marco normativo que regula el derecho de petición abre la puerta para que cualquier tipo de medio electrónico que sea idóneo para la comunicación o transferencia de datos, pueda ser tenido como vía para el ejercicio de esta garantía superior⁷.

(...) La información y contenido que se encuentre en un mensaje de datos tienen plena eficacia probatoria, dada la integridad que se predica de dicho instrumento (siempre que su contenido no se hubiere alterado), característica que puede satisfacerse a partir de los sistemas de protección de la información como la criptografía y las firmas electrónicas⁸. Frente al grado de confiabilidad del mensaje, se debe precisar que este “será determinado a la luz de los fines para los que se generó la información y de todas las circunstancias relevantes del caso.”⁹ Al respecto, la Corte manifestó que “los

4 Gobierno en Línea en: <http://centrodeinnovacion.gobiernoenlinea.gov.co/es/investigaciones/los-medios-electronicos-como-herramienta-estrategica-de-la-comunicacion-publica>

5 Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009.

6 En la Sentencia T-013 de 2008, se definió el Internet como “el conjunto de redes interconectadas que permiten la comunicación y el desarrollo de numerosos servicios, como la transmisión, depósito, clasificación, almacenamiento, recuperación y tránsito de información de manera ilimitada.”

7 En la Sentencia C-951 de 2014, la Corte indicó que cualquier otro medio idóneo para el ejercicio del derecho de petición se determina por su utilidad “para comunicar o transmitir información con una redacción abierta y dúctil, **[lo] que permite que la disposición se actualice con las distintas tecnologías que puedan llegar a crearse para la comunicación y transferencia de datos y sea válido su uso para ejercer el derecho de petición**, sin que esas herramientas innovadoras pero idóneas para el efecto se conviertan en espacios vedados para ejercer el derecho de petición” (se resalta por fuera del original).

8 Sentencia C-662 de 2000.

9 Ley 527 de 1999, artículos 9 y 10.

documentos electrónicos están en capacidad de brindar similares niveles de seguridad que el papel y, en la mayoría de los casos, un mayor grado de confiabilidad y rapidez, especialmente con respecto a la identificación del origen y el contenido de los datos, siempre que se cumplan los requisitos técnicos y jurídicos plasmados en la ley.”¹⁰

*En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes **medios electrónicos habilitados** por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación–, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.*

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. (...)

*En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. **Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva.** En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara **que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.”***

CASO CONCRETO

Partiendo de las consideraciones expuestas y de la documental allegada, observa el Despacho que el señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO**, a través de apoderado, elevó un derecho de petición ante **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**, en el que solicitó lo siguiente:

“PRIMERO. Reembolse la suma total pagada por el tiquete aéreo AC135. Devolución que deberá realizar en la cuenta de ahorros (ahorros/corriente) No. 488421481687 del Banco Davivienda”¹¹

La petición fue remitida el día 09 de mayo de 2022, a la dirección electrónica: CONTACTO@DELHIERROABOGADOS.COM¹².

Por su parte, **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**, a través de su representante legal, señor **JOSÉ ELÍAS DEL HIERRO HOYOS**, al contestar la acción de tutela manifestó que en

¹⁰ Sentencia C-662 de 2000.

¹¹ Página 9 del archivo pdf “001. AcciónTutela”.

¹² Páginas 8 a 11 ibídem.

el correo electrónico CONTACTO@DELHIERRROABOGADOS.COM no fue radicada la petición manifestada por el apoderado del accionante.¹³

Atendiendo dicha afirmación y de conformidad con la jurisprudencia citada en el marco normativo de esta providencia, la carga de la prueba recae sobre el accionante, quien debe acreditar la existencia de los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición: de una parte, la solicitud con fecha cierta de presentación ante la autoridad o el particular al cual se dirige; y de otra, el transcurso del tiempo señalado en la Ley sin que la respuesta se haya brindado.

Aun cuando el peticionario en ejercicio de su derecho de petición cuenta con la facultad para elevar solicitudes a través de mensaje de datos, lo cierto es que, la obligación de recibir y tramitar la petición, tan solo surge cuando la misma se formula a través del medio electrónico *habilitado* por el destinatario para la recepción de tales comunicaciones, tal cual como ocurre con las solicitudes presentadas mediante un canal físico.

En efecto, como lo sostuvo la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020 “*cualquier tipo de medio tecnológico **habilitado** por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio.*”

Con fundamento en lo anterior, al revisar las pruebas obrantes en el expediente, se observa que la petición fue radicada por el accionante en el correo electrónico de notificaciones judiciales de la accionada: contacto@delhierroabogados.com registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal de **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**¹⁴.

En adición a lo anterior, se señala que, con el escrito de tutela se anexó el pantallazo que evidencia que el accionante remitió la petición bajo el asunto: “*Reclamación directa LD-40514*”, el día 09 de mayo de 2022, a las 09:08 a.m., al correo electrónico de notificaciones judiciales del accionado¹⁵.

Valga señalar, que en este caso no es aplicable la disposición contenida en el artículo 291 del C.G.P. que establece que: “*Se presumirá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibo*”, toda vez que no se trata de la notificación

13 Página 4 del archivo pdf “007.ContestaciónAccionada”

14 Archivo pdf “003.RuesAccionada”

15 Archivo pdf “006.AtiendeRequerimientoAccionante”

judicial de una demanda, sino de un derecho de petición, para el cual no existe una formalidad en tal sentido que haya sido estipulada en la Ley 1755 de 2015.

Por su parte, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia STC 10417-2021, señaló que no solo basta el acuse de recibido para probar la recepción de una notificación judicial, sino que debe entenderse surtida la entrega cuando el servidor de origen la certifica sin inconveniente alguno. Sin embargo, el presupuesto de que se “*presume*” la entrega por el acuse de recibido por parte del destinatario, así como de que se puede entender “*efectiva*” una comunicación por la certificación de entrega del servidor, dispuesto en los artículos 291 y 292 del C.G.P, en concordancia con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999, aplica es para las notificaciones judiciales y no frente al derecho de petición.

Por lo tanto, no le asiste razón a la accionada al afirmar que no ha recibido la petición, ya que se encuentra probado que ésta fue dirigida a su canal corporativo habilitado para recibir notificaciones, y publicado en su certificado de existencia y representación legal, esto es, contacto@delhierroabogados.com.

Ahora bien, en cuanto al segundo requisito, es decir, el transcurso del tiempo señalado en la Ley sin que la respuesta se haya brindado, se tiene que la respuesta no ha sido suministrada dentro del término legal contemplado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2022, esto es, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que transcurrieron desde el 10 de mayo de 2022 hasta el 12 de junio de 2022.

Así entonces, es dable concluir, que en el presente asunto se encuentra acreditado los dos extremos fácticos necesarios para configurar una violación al derecho fundamental de petición, lo que conduce a conceder el amparo.

En consecuencia, se ordenará a **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**, dar una respuesta de fondo, precisa y congruente a la petición elevada por el señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO**, el día 09 de mayo de 2022, asegurándose de notificarla efectivamente. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

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: AMPARAR el derecho fundamental de petición del señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO**, por las razones expuestas en esta providencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **AIR CANADA SUCURSAL COLOMBIA**, que en el término de TRES (3) DÍAS siguientes a la notificación de esta providencia, proceda a dar una respuesta de fondo, precisa y congruente a la petición del señor **RODRIGO ALEXANDER RICO CASTRO** elevada el día 09 de mayo de 2022. Se advierte que en ningún caso la accionada estará obligada a contestar afirmativamente y/o acceder a los pedimentos formulados.

TERCERO: 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

CUARTO: 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