

Radicación No. 110014003007-2022-00815-00

Accionante: JORGE ENRIQUE MOSQUERA RAMIREZ,

Accionada: TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S.

ACCIÓN DE TUTELA

REPÚBLICA DE COLOMBIA

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO SÉPTIMO CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D.C., veintiséis (26) de septiembre de dos mil veintidós.

ASUNTO

El Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., decide en primera instancia, la acción de tutela interpuesta por JORGE ENRIQUE MOSQUERA RAMIREZ, contra TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S

1. ANTECEDENTES

Acude el accionante ante esta jurisdicción pretextando la violación de derechos fundamentales, con base en los siguientes hechos:

Refiere en síntesis que, el 5 de junio del presente año, compró unos tiquetes de viaje con destino Bogotá - Cali, con la aerolínea AVIANCA para el día 20 de junio del año en curso, para la señora Ruth Graciela Ramírez Calero y la menor Danna Sofía Mosquera Agudelo, reserva que dada una programación de cirugía sobreviviente para la señora Ramírez Calero para el día 19 de junio y que conllevaría una incapacidad, se comunicó vía telefónica el 15 de junio de 2022 con la accionada informando la cirugía programada y solicitando la reprogramación de dicha reserva, por lo que en respuesta, la agente informó la cancelación de la reserva en comentario e indicó que ante la incapacidad el cambio de fecha no generaba costos, y que para reprogramar la fecha se debía aportar los documentos de identificación de las pasajeras y la incapacidad, una vez se tuviera esta última y fecha de viaje, procediendo a remitir los documentos peticionados vía correo electrónico y generar una nueva reserva para el 3 de julio de 2022, indicando que el 2 de julio y dentro del tiempo previsto para el web shek-in ante la imposibilidad de realizarlo, ya que arrojaba la página de Avianca que no estaba vigente, se comunicó con dicha aerolínea, en donde le indicaron que la respuesta ante la cancelación de esta reserva debía ser de la accionada, conllevando a que el viaje previsto no pudiera realizarse, pese a estar cancelado los tiquetes de viaje y confirmada la reserva.

Igualmente, que, desde el 2 de julio de 2022 se ha comunicado vía telefónica en reiteradas ocasiones ante la accionada, solicitando la generación de una nueva reserva o la devolución del dinero pagado sin obtener respuesta, por lo que procedió a presentar a la accionada un escrito de petición solicitando: *“I) la DEVOLUCIÓN del dinero pagado por los tiquetes, el cual puede ser transferido a la cuenta de ahorros del Banco Davivienda No. 006180469170 a nombre del suscrito II) COPIA DEL REGISTRO de las múltiples llamadas que he venido realizando desde el día 15 de junio de 2022, las cuales muestran que a la fecha no se ha logrado obtener una respuesta de parte de dicha empresa y el mal servicio que esta presta.”*, y hasta la fecha y pese a solicitar en varias oportunidades respuesta, esta no ha sido dada, petición que se efectuó a fin de agotar la reclamación y poder acudir ante la superintendencia.

SUJETOS DE ESTA ACCIÓN

Accionante: JORGE ENRIQUE MOSQUERA RAMIREZ.

Entidad Accionada. TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S.

Entidad Vinculada: AVIANCA

FUNDAMENTOS DE LA ACCIÓN

Solicita el accionante el amparo de su derecho fundamental de petición.

RESPUESTA DE LA ENTIDAD ACCIONADA: Indicó que, se debían desestimar las pretensiones de la acción de tutela contra PRICE RES S.A.S., pues el día 1 de agosto de 2022 fue enviada la respuesta al derecho de petición presentado por el accionante, existiendo un hecho superado.

El Despacho profirió fallo en la presente acción constitucional, el 10 de agosto de 2022, el cual en su oportunidad fue impugnado, de la impugnación conoció el Juzgado 40 Civil del Circuito de Bogotá, quien en proveído fechado 13 de septiembre de 2022, dispuso declarar la nulidad de lo actuado a partir del fallo adiado 10 de agosto de 2022, para que se vinculare al trámite a Aerovías del Continente Americano -Avianca S.A, en consecuencia de ello, este Despacho por providencia calendada 14 de septiembre hogaño, vinculó a dicho ente.

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO -AVIANCA S.A, a su turno, solicitó negar la acción de tutela por la configuración de un hecho superado, pues una vez conoció de la vinculación en esta acción constitucional, y enterarse de los hechos, el 15 de septiembre de 2022, respondió la petición tendiente a la devolución del dinero por la compra de unos tiquetes aéreos, negando dicha petición e indicando los motivos.

2. CONSIDERACIONES

ASPECTOS FORMALES

La solicitud se acomoda a las exigencias de los artículos 13 y 14 del Decreto 2591 de 1991.

ASPECTOS MATERIALES

El amparo constitucional es un instrumento constitucional concebido para la protección inmediata de los derechos fundamentales que, en la Norma Política de la Nación, se consagran cuando en el caso concreto de una persona, la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares, los vulnera o amenaza, sin que exista otro medio de defensa judicial y aun existiendo, si la tutela es ejercida como medio transitorio de inmediata aplicación para evitar un perjuicio irremediable.

La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales los de la subsidiariedad y la inmediatez: el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo, puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

EL CASO CONCRETO

En el caso concreto, tiénese que el accionante solicita la protección del derecho fundamental que invoca, puesto que no obstante haber elevado una solicitud ante la accionada, a la fecha no ha recibido contestación de fondo al respecto, lo cual fue replicado por la entidad convocada en los términos esbozados en la contestación dada al presente amparo.

Ahora bien, verificando el acervo probatorio, así igualmente conforme al decir de las partes, es lo cierto que se radicó por el accionante el citado derecho de petición ante la entidad demandada conforme se acredita en la presente actuación, y en donde se solicitó *“I) la DEVOLUCIÓN del dinero pagado por los tiquetes, el cual puede ser transferido a la cuenta de ahorros del Banco Davivienda No. 006180469170 a nombre del suscrito II) COPIA DEL REGISTRO de las múltiples llamadas que he venido realizando desde el día 15 de junio de 2022, las cuales muestran que a la fecha no se ha logrado obtener una respuesta de parte de dicha empresa y el mal servicio que esta presta.”*

Igualmente se aprecia que TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S, dio respuesta al accionante y le informó: *“1. Price Travel, en su calidad de agencia de viajes, actúa como una simple intermediaria entre el usuario del servicio de transporte aéreo o pasajero, y el prestador del servicio de transporte aéreo debidamente habilitado por el Ministerio de Transporte, en este caso, la aerolínea Avianca. 2. En virtud de lo dispuesto en el Decreto 2438 de 2010 y el*

artículo 1882 del Código de Comercio, las agencias de viaje no son responsables de hacer reembolsos por la adquisición de tiquetes aéreos por parte de los usuarios; dicha responsabilidad es exclusiva de la aerolínea como única habilitada por el Ministerio de Transporte para prestar los servicios de transporte aéreo de pasajeros. 3. Las agencias de viaje, en ejercicio de su actividad comercial propia, se limitan únicamente a poner en contacto dos partes interesadas – la aerolínea y el usuario final – recibiendo una comisión mínima por su labor de intermediación, mas no conserva el dinero pagado por el usuario, sino que, por el contrario, lo transfiere de manera casi inmediata al prestador del servicio de transporte aéreo para la expedición de los tiquetes aéreos. 4. De igual forma, debe indicarse que, una vez expedido el tiquete, la agencia de viajes no tiene ninguna injerencia en las políticas que aplique la Aerolínea durante la prestación del servicio, quien tiene autonomía para ello en los términos de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos, expedidos por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC), como autoridad aeronáutica, en cumplimiento del mandato contenido en el Artículo 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional y debidamente facultada por el artículo 1782 del Código de Comercio, el artículo 47 de la Ley 105 de 1993, el artículo 68 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 5o del Decreto 260 de 2004, los cuales tienen un régimen especial de atención al usuario (RAC 3).

5. En esta medida, Price Travel, en su calidad de agencia de viajes, no puede realizar el reembolso, en ningún caso, sin autorización de la prestación del servicio de transporte aéreo, y se encuentra completamente sujeto a las políticas establecidas por la compañía. 6. En el caso Avianca, la aerolínea, en sujeción a lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, por medio del cual el gobierno nacional adoptó medidas especiales en el marco de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia, ha negado la posibilidad de hacer reembolsos en dinero y ha ordenado a las prestadoras de servicio de transporte aéreo la posibilidad de reprogramar el vuelo. 7. Frente a la compra de la reserva KTOBDR que hizo el 4 de junio de 2022 para viajar en junio de 2022 se observa que usted solicitó por medio de correo electrónico un cambio, cuya solicitud se escaló ante la aerolínea quien la negó por en el correo solo envió adjunto el documento de identidad, y aunque usted envió nuevamente la solicitud de cambio con la incapacidad lo cierto es que no indicó la fecha en la cual deseaba viajar, razón por la cual no ha sido posible generarle el cambio, Así las cosas, me permito compartir los requisitos exigidos por Avianca para exonerar la penalidad por incapacidad médica” , remitiendo esta respuesta al correo indicado por el demandante en el escrito de tutela esto es, jemo27@hotmail.com

Ahora bien, revisado el derecho de petición y la respuesta dada, tenemos que la entidad aquí accionada no dio respuesta a los interrogantes planteados por la accionante, toda vez que, si bien es cierto, resolvió el primer punto, también lo es que no se pronunció frente al segundo, esto es, la solicitud de: “1 II) COPIA DEL REGISTRO de las múltiples llamadas que he venido realizando desde el día 15 de junio de 2022, las cuales muestran que a la

fecha no se ha logrado obtener una respuesta de parte de dicha empresa y el mal servicio que esta presta.”; por lo que es fácil es colegir que se encuentra conculcado el derecho de petición y por ende se ordenara a la entidad accionada que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo de respuesta de fondo y concreta frente a todos y cada uno de los puntos invocados en el derecho de petición.

Por último, el Despacho hará referencia a la vinculación ordenada respecto Avianca, la cual en su momento no se hizo, porque en virtud de las prerrogativas del derecho fundamental de petición, el actor en ningún momento acreditó remitir derecho de petición para ante Avianca, por lo que, y mal haría el despacho en ordenarle a una entidad se pronuncie respecto de lo que no tiene conocimiento, sin embargo y ante la vinculación ordenada por el Superior Jerárquico, Avianca procedió a emitir un pronunciamiento respecto a lo que le compete, en este caso, la devolución del dinero, la cual fue negada por la vinculad, indicando sus razones.

Al margen, la Corte Suprema de Justicia, ha enfatizado:

“Valga destacar, que una verdadera respuesta, si bien no tiene que ser siempre favorable a las pretensiones del peticionario, sí debe cumplir con los requisitos de ser oportuna, resolver lo solicitado de manera clara, precisa y congruente, además de ser puesta en conocimiento del solicitante.”¹

Por lo que, y frente a AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO -AVIANCA S.A, se negará la acción de tutela, y se ordenará su desvinculación

En mérito de lo expuesto el Juzgado Séptimo Civil Municipal de Oralidad de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por el señor JORGE ENRIQUE MOSQUERA RAMIREZ, por lo expuesto en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: Como consecuencia ordenar a la entidad TIQUETES BARATOS – PRICE RES S.A.S que a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, que en el término perentorio de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo de respuesta de fondo y concreta frente al segundo punto indicado en el derecho de petición materia de este amparo, II) *COPIA DEL REGISTRO de las múltiples llamadas que he venido realizando desde el día 15 de junio de 2022, las cuales muestran que a la fecha no se ha logrado obtener una respuesta de parte de dicha empresa y el mal servicio que esta presta.”; de lo cual deberá dar oportuna información al*

¹ CSJ Civil, 24/Ene./2013, e15001-22-13-000-2012-00593-01, A. Salazar y. CConst, T-183/2013, N. Pinilla.

Juzgado, a efectos de determinar el cumplimiento de lo acá dispuesto., en ese mismo término deberá notificar al actor la repuesta al derecho de petición.

TERCERO: NEGAR la acción de tutela frente a AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO -AVIANCA S.A., en consecuencia, **DESVINCULESE**

CUARTO: DISPONER la notificación de lo acá resuelto a las partes involucradas a través del medio más rápido y expedito, a más tardar dentro del día siguiente a la fecha de este fallo.

QUINTO: REMITASE lo actuado a la H. Corte Constitucional, si la presente providencia no fuere impugnada, dentro del término que consagra el art. 31 del Decreto 2591 de 1991 para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'AM', enclosed within a large, loopy circular stroke. A small number '1' is written to the right of the signature.

ALVARO MEDINA ABRIL

JUEZ