

## REPUBLICA DE COLOMBIA



### RAMA JUDICIAL

#### JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD

Bogotá, D. C. Noviembre veinticuatro (24) de dos mil veintiuno (2021).

**No.110014003012-2021-00824-00**

**REF: ACCIÓN DE TUTELA**

**ACCIONANTE: OMAR YESID TARAZONA HERNANDEZ**

**ACCIONADO: AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A.**

### 1º PETICION

El señor **OMAR YESID TARAZONA HERNANDEZ**, obrando en nombre propio, instauró acción de tutela con el fin de que se le proteja su derecho fundamental de petición, ordenándosele a AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A. responder de fondo el derecho de petición radicado bajo el No.211015000555 de fecha 15 de Octubre de 2021.

### 2º HECHOS

Relata el tutelante que el día 09 de Septiembre de 2021 realizó la compra de 4 billetes de avión para su familia a través de la plataforma electrónica de Avianca S.A.

Refiere que el 15 de Octubre de 2021 cuando le entregó a sus padres sus billetes de avión, notaron que el segundo apellido de su progenitor estaba mal escrito por lo que llamó a atención al cliente de Avianca para hacer la modificación, le tomaron los datos de la solicitud y llenó un formulario de solicitudes y peticiones en el portal web de Avianca en donde anexó pasaporte de su padre y solicitó la corrección del apellido indicando cual es el correcto.

Informa que ha realizado múltiples llamadas telefónicas y le informan que no han podido responder su derecho de petición y que debe esperar la respuesta, sin darle más información.

Indica que actualmente no le han dado respuesta alguna y cada día que pasa se siente más afectado, puesto que la fecha del vuelo está programado para el 09 de Diciembre de 2021 y sin el cambio del apellido en el tiquete, su padre no podrá embarcar, además, sin saber si la respuesta es positiva o negativa de Avianca S. A. al derecho de petición, le genera angustia porque no puede realizar ninguna acción tendiente a solucionar su problema hasta que no le respondan.

### 3º TRAMITE

Por auto del 16 de Noviembre último, se admitió a trámite la solicitud, se tuvo en cuenta las pruebas documentales aportadas y se le comunicó al accionado la iniciación de la presente acción para que ejerciera su derecho de defensa.

La accionada en su derecho de defensa indicó que la solicitud de corrección de apellido fue resuelta favorablemente el día 16 de Noviembre de 2021, y en esta misma fecha se informó al actor mediante comunicación del departamento de Servicio al Cliente de Avianca. Posteriormente, el día 18 ídem, esta información fue ratificada mediante escrito de respuesta de fondo suscrito por la Gerencia de Derecho del Consumo de la compañía, manifestando adjuntar copias de esta última comunicación, así como de su constancia electrónica de entrega.

Solicita se desestime la acción tutelar que nos ocupa.

#### **4º CONSIDERACIONES**

La acción de tutela prevista en el artículo 86 de la Constitución Nacional y reglamentada en el Decreto 2591 de 1.991, se encuentra consagrada para que toda persona por sí misma, o por quien actúe en su nombre, pueda reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o un particular.

Este mecanismo de orden residual, solamente encuentra procedencia cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, por lo que, se pone al descubierto que la intención y espíritu del constituyente fue la de introducir una figura alterna o paralela a los juicios y a los procedimientos que constituyen vía común para hacer valer los derechos cuya función se encuentra genéricamente asignada a la administración de justicia y garantizada por la Carta Política.

Es necesario, por tanto, destacar como reiteradamente lo ha expuesto la Corte Constitucional, que tanto en la norma constitucional, como en su desarrollo legislativo, el ejercicio de la citada acción está condicionado, entre otras razones, por la presentación ante el juez de una situación concreta y específica de violación o amenaza de los derechos fundamentales, cuya autoría debe ser atribuida a cualquier autoridad pública o, en ciertos eventos definidos por la ley, a sujetos particulares. Además el peticionario debe tener un interés jurídico y pedir su protección también específica, siempre en ausencia de otro medio especial de protección o excepcionalmente, como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En otro orden de ideas y ocupándonos del asunto sub judice, se ha instaurado la presente acción de tutela a fin de que se le ordene a la accionada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A. de respuesta al derecho de petición que se le envió el día 15 de Octubre de 2021.

Referente al Derecho de Petición, se pronunció nuestra H. Corte Constitucional en Sentencia T-487 de 2017, con ponencia del H. Magistrado Dr. ALBERTO ROJAS RIOS, al indicar:

#### ***“3. El derecho de petición***

*El derecho de petición fue establecido en el artículo 23 de la Constitución, donde se prevé que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".*

*Durante los primeros años de vigencia de la Constitución de 1991, la norma legal de referencia para el derecho de petición fue el Decreto 01 de 1984 Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo, que regulaba su ejercicio entre los artículos 5, 6, 7, 8, 31, 32, 33 y 39, principalmente. En dicho escenario la Corte Constitucional identificó los contenidos mínimos de ese derecho fundamental, señalando además el sistema de reglas que rigen su cumplimiento y aplicación, precisando que su **contenido esencial** comprende los siguientes elementos:*

*"a) la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; b) la respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico; c) la respuesta de fondo o contestación material, lo que supone que la autoridad entre en la materia propia de la solicitud, sobre la base de su competencia, refiriéndose de manera completa a todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta), excluyendo fórmulas evasivas o elusivas; y d) la pronta comunicación de lo decidido al peticionario, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo."*

*Conforme lo dispone la jurisprudencia de la Corte Constitucional y lo ha venido reiterando, 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.*

*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) (...)

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

En este orden de ideas, de la revisión de las pruebas documentales aportadas al plenario y si bien la accionada afirmó en su derecho de defensa haber dado respuesta al derecho de petición elevado por el tutelante el día 15 de Octubre hogaño, no se observa tal respuesta y que la misma hubiere sido enviada al demandante, razón por la que se accederá al amparo tutelar invocado, ordenándosele a AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A., para que, si aún no lo han hecho, en el término de dos días, contados a partir del recibido de la notificación que del presente proveído se efectúe de la manera más expedita, proceda a contestar y enviar la respuesta al accionante del derecho de petición elevado por éste en la citada fecha, de todo lo cual deberán informar a este Despacho Judicial oportunamente.

El Despacho advierte a las partes al interior de la presente acción de amparo que para efectos de no vulnerar los derechos de defensa y del debido proceso que les asisten y que a raíz de la pandemia del Coronavirus o Covid 19, que como es de conocimiento público viene afectando a la población mundial - incluida Colombia- y con los fines de impugnar la decisión que aquí se tome y demás aspectos atinentes a la acción tutelar, pueden hacerlo a través del correo electrónico [cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO DOCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTÁ D. C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

#### **5º. RESUELVE**

PRIMERO: TUTELAR el derecho fundamental de petición elevado por **OMAR YESID TARAZONA HERNANDEZ** en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A.**, por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO: COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, ORDENAR a **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO AVIANCA S. A.**, para que, si aún no lo han hecho, en el término de dos días, contados a partir del recibido de la notificación pertinente, procedan a contestar y enviar la respuesta al accionante del derecho de petición elevado por éste el día 15 de Octubre de 2021, de todo lo cual deberán informar a este Despacho Judicial oportunamente.

TERCERO: Relievase al accionado, que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí dispuesto.

CUARTO: ORDENAR NOTIFICAR esta providencia a las partes en la forma más expedita, relievándoles el derecho que les asiste de impugnar la

presente decisión dentro de los tres (3) días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido, a través del correo electrónico [cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

QUINTO: REMITIR el expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no impugnarse este fallo (artículo 32 del Decreto 2591 de 1991).

SEXTO: Proceda la secretaría a incluir la presente providencia en el Portal Web de la Rama Judicial – Estados Electrónicos-.

**COPIESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

**FRANCISCO ÁLVAREZ CORTES**  
**Juez**