



Clase de proceso:	ACCION DE TUTELA
Accionantes:	CILIA INES VANEGAS ROSALBA LIBREROS ARANA JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS
Accionado:	MARITZA LONDOÑO BARCO RESENTANTE LEGAL DE LA AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS
Radicación:	76-111-40-03-001-2020-00308-00
Asunto:	Sentencia de 1ª Instancia escrita

JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA

FALLO DE TUTELA No. T- 157

Buga, Valle, Diez (10) de diciembre de dos mil veinte (2020)

1. OBJETO DE ESTE PRONUNCIAMIENTO:

Se profiere sentencia de primera instancia en la **ACCIÓN DE TUTELA** formulada por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS** motu proprio.

2. LA PETICIÓN DE TUTELA Y SUS FUNDAMENTOS DE ORDEN FÁCTICO

2.1. HECHOS:

Afirman las accionantes, que el 14 de febrero de la presente anualidad, compraron unos tiquetes aéreos a la **EROLINEA LATAM**, a través de la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, con destino a la ciudad de Medellín.

Que a causa de la situación epidemiológica que nos aqueja, vía telefónica y con cinco días de anticipación, cancelaron el viaje, lo que no fue aceptado por la aerolínea.

El 27 de abril de 2020, vía correo electrónico, presentaron derecho de petición a la gerente de la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, solicitando el reembolso de las sumas de dinero pagadas por los tiquetes aéreos, a lo que no han obtenido respuesta alguna.

2.2. PRETENSIONES:



Con fundamento en los presupuestos fácticos expuestos por las accionantes, solicitan se les proteja su derecho fundamental de petición, y que se le ordene a la **GERENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, contestar sus peticiones en la que solicitaron el reembolso de las sumas de dinero pagada por los tiquetes aéreos, comprados el 14 de febrero de 2020.

3. ACTUACIÓN PROCESAL:

La acción de tutela fue recibida por correo electrónico el 27 de noviembre de 2020, y mediante Auto Interlocutorio No. 1381 del mismo día, se admite la presente acción de tutela y se ordena la notificación del accionado como del vinculado,

LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A, manifiesta que el día 14 de febrero de 2020, fueron emitidos los tiquetes 0353803442620, 0353803442621 y 035380344262, a través de la **agencia de viajes BCD TRAVEL** por valor cada tiquete de COP\$263.900 y valor total de COP\$791.700.

Refiere, además que los referidos tiquetes se encuentran en estado reembolsado siendo ingresados por la agencia de viajes para reintegro el 20 de julio de 2020 a la web devolución de la aerolínea.

Atendiendo el anterior pronunciamiento, el despacho por interlocutorio No 1359 del tres de diciembre de la presente anualidad, dispuso la vinculación al presente trámite, de la **AGENCIA DE VIAJES BCD TRAVEL**, surtiéndose la notificación en debida forma, quien manifestó que a quien le corresponde atender el derecho de petición presentado por las accionantes, es a la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, por ser sus clientes, toda vez que esta agencia, no ha recibido suma de dinero alguna de parte de las accionantes.

Que dado que la agencia de viajes **MARITZA TOURS**, no tiene códigos **IATA** que le permita emitir tiquetes aéreos, lo hace a través de una agencia consolidadora, en este caso **TRAVEL CLUB SAS- BCD TRAVEL**, pero que esta agencia de viajes, no ha tenido contacto con las señoras **CILIA INES VANEGAS**, **ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, ya que fueron atendidas por la agencia de viajes **MARITZA TOURS** y esta a su vez, solicitó a la **AGENCIA DE VIAJES STYRIA** la expedición de los tiquetes, quien a su vez, solicitó a **TRAVEL CLUB SAS- BCD TRAVEL** la emisión de los servicios.

Refiere, además, que la **AGENCIA DE VIAJES STYRIA** está vinculada con **TRAVEL CLUB SAS- BCD TRAVEL**, mediante contrato comercial de comisión. Que desde un inicio, la **AGENCIA DE VIAJES STYRIA**, le informa a la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, que los tiquetes no eran reembolsables.

Por último, refiere que el núcleo esencial del Derecho de Petición es responder de fondo



la petición, aún a pesar de que este no satisfaga el interés de quien realiza la petición, por lo que solicitan su desvinculación del presente trámite, por no haber vulnerado derecho alguno a la accionante.

Es de anotar que la entidad accionada **MARITZA TOURS**, pese a haber sido notificada en debida forma, no se pronunció sobre los hechos, en consecuencia, si pudiere ser del caso, este despacho procederá de conformidad con el art 20 del decreto 2591 de 1991 que dice ***“si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa”***.

Cumplido el trámite de rigor se procede a resolver la súplica constitucional conforme a las siguientes:

4. CONSIDERACIONES

4.1. DECISIONES SOBRE VALIDEZ Y EFICACIA DEL PROCESO.

4.1.1. Competencia:

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y del Decreto 2591 de 1991, artículo 37, reglamentado por el Decreto 1382 de 2000, artículo 1º, compilado en el artículo 2.2.3.1.2.1 del Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, modificado por el Decreto 1983 de 2017 referentes a las reglas de reparto de la acción de tutela, en atención al lugar donde se produce la eventual vulneración de derechos y a la naturaleza jurídica de las entidades accionadas.

4.1.2. Eficacia del proceso:

En el presente caso se encuentran reunidos los requisitos señalados para emitir sentencia, consistentes en que la acción de tutela se presentó en debida forma, la capacidad para ser parte está demostrada para ambos extremos, pues a las accionantes les asiste el derecho para presentar acción de tutela¹, como quiera que están afectadas con la actuación de la accionada, y ésta a su vez lo está, por pasiva, dado que presuntamente es la que está afectando con su omisión el derecho reclamado por las accionantes.

Por otra parte, la entidad que funge como demandada, si bien es de índole particular, frente a ésta la accionante se encuentra en situación de subordinación, puesto que por una parte la accionada se dedica a la actividad de venta de servicios aéreos, cuya petición tiene relación con la actividad económica de la entidad accionada, por lo que están

¹ Inciso final artículo 10 del Decreto 2591 de 1991



legitimadas para impetrar la acción, siendo la entidad la llamada a responder, mostrándose de esta manera una relación de subordinación entre entidad y petentes.

4.2. PROBLEMA JURÍDICO A RESOLVER:

El problema jurídico a resolver se concreta en determinar si se vulnera o no, el derecho fundamental de petición de las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, por parte de la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, por cuanto afirman que no les ha dado respuesta a la petición instaurada el 27 de abril del 2020.

4.3 TESIS QUE SOSTENDRÁ EL DESPACHO:

El Despacho sostendrá la tesis que, en el presente caso, **SI** es procedente la acción de tutela para amparar el derecho fundamental de petición de las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, toda vez que no ha emitido respuesta alguna, según comunicación telefónica sostenida con la accionante **CILIA INES VANEGAS** al número celular 314679795.

4.2. PREMISAS QUE SOPORTAN LA TESIS DEL DESPACHO:

4.2.1. Normativas:

Son premisas normativas que apuntalan la tesis del juzgado las siguientes:

1.- El preámbulo de la Constitución Política de Colombia establece que la Carta fue sancionada y promulgada con el fin de asegurar a los integrantes del Pueblo de Colombia unos derechos básicos entre los cuales se encuentran la vida, la justicia, la igualdad y el conocimiento dentro de un marco jurídico, democrático y participativo, garantizando un orden político, económico y social justo.

Como principios fundamentales del Estado, la Carta Magna consagra en su artículo 2:

*“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y **garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución**; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.”. (Subrayado y negrillas fuera de texto original).



2.- La Constitución Nacional, expedida en el año 1991, trajo, como una forma subsidiaria de protección de los derechos fundamentales, la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la obra en cita, en el cual se señala que:

“(...) Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante y procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. (...)”

3.- Procedencia de la Acción de tutela para proteger el derecho de petición.

Ha dicho la jurisprudencia de la Corte que cuando se trata de proteger el derecho de petición, el ordenamiento jurídico colombiano no tiene previsto un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela, de modo que quien resulte afectado por la vulneración a este derecho fundamental no dispone de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que le permita efectivizar el mismo; en esos términos abría observancia del requisito de subsidiaridad.

Por esta razón, si las accionantes encuentran que no se ha producido la debida resolución a su derecho de petición o no fue comunicada dentro de los términos que la ley señala, esto es, que se les quebrantó su garantía fundamental, puede proceder y acudir directamente a la acción de amparo constitucional.

4.- Amparo del Derecho de Petición por Vía de Tutela.

El derecho de petición se ha considerado como una de tantas facultades que la democracia otorga al ciudadano para participar en el desarrollo de políticas públicas que lo benefician o le concedan otros derechos consagrados en la Constitución, como en el sub judice, buscar respuesta a la petición relacionada con el reembolso de sumas de dinero por concepto de unos servicios aéreos no utilizados.

El artículo 23 de la Constitución Política establece:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por



motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

En virtud de ese derecho fundamental el ciudadano eleva peticiones ante las autoridades públicas o las personas privadas, ya sea en propio beneficio o en aras de un interés general; verbal o escrito. Estas peticiones deben ser respondidas, concediéndole lo pedido o negándolo, **o instruyéndolo en el modo de acceder a lo solicitado**. Es decir, la respuesta a la petición será instrumento para que el peticionario conozca la voluntad de la autoridad encargada de la respuesta, la cual debe ser sustancial, concreta y relacionada o congruente con lo pedido.

Frente al derecho fundamental de petición, la abundante jurisprudencia de la Corte Constitucional, ha enseñado cuáles son sus elementos constitutivos, así:

“(i) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión; (ii) el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; (iii) la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado; (iv) la respuesta debe producirse dentro de un plazo razonable, el cual debe ser lo más corto posible; (v) la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita; (vi) este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, y en algunos casos a los particulares (T-249/2001); (vii) el silencio administrativo negativo, entendido como un mecanismo para agotar la vía gubernativa y acceder a la vía judicial, no satisface el derecho fundamental de petición (T-1104/2002), pues su objeto es distinto. Por el contrario, el silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición; (viii) el derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa (T-294/1997); (ix) la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea, no la exonera del deber de responder (T-219/2001); y (x) ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”²

Por su parte, la Ley 1755 de 2015 en su Art. 13 dispone lo siguiente:

“Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el

² CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-183/13. 5 de abril de dos mil trece 2013. M.P.: NILSON PINILLA PINILLA



ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación". (Subraya el Juzgado).

4.2.2. Premisas Fáticas Probadas:

Son premisas fáticas o de hecho probadas que soportan la tesis de esta instancia las siguientes:

Las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, impetraron derecho de petición ante **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, el 27 de abril del 2020, solicitando el reembolso de las sumas de dinero pagada por los tiquetes aéreos, comprados el 14 de febrero de 2020, que no fueron utilizados por las mismas.

Que a las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS SANDRA PATRICIA HERANDEZ SERRATO**, no se les ha dado respuesta alguna de parte de la entidad accionada, ni siquiera dentro del presente trámite.

4.3. CASO CONCRETO.

En el presente caso, alegan las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA** y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, que no han recibido respuesta alguna a la solicitud enviada a la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, por lo que consideran vulnerado su derecho fundamental de petición, y, en consecuencia, exigían por medio de esta acción la protección del mismo y que se ordenase a la accionada emitir la contestación pertinente.

4.3.1 Análisis de procedibilidad.

Sobre la inmediatez. Teniendo en cuenta que la jurisprudencia de la Corte ha precisado que la protección de los derechos fundamentales, vía acción constitucional, debe invocarse en un plazo razonable y oportuno contado entre la ocurrencia del hecho generador de la transgresión y la interposición del amparo, se tiene que en este caso, por la fecha de la solicitud elevada por las accionantes y su recepción -27/04/2020-, se tiene que han transcurrido algo más de siete meses, quedando claro que el tiempo de la



interposición de la tutela es razonable en punto a lograr la protección invocada; tiempo más que suficiente para que las accionantes recibieran la respuesta a su petición en los términos solicitados.

Sobre la subsidiariedad. De conformidad con lo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política la acción de tutela es de naturaleza residual y subsidiaria y, en consecuencia, su procedencia se encuentra condicionada a que: “(i) el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, (ii) cuando existiendo un medio de defensa judicial ordinario este resulta no ser idóneo para la protección de los derechos fundamentales del accionante o (iii) cuando, a pesar de que existe otro mecanismo judicial de defensa, la acción de tutela se interpone como mecanismo transitorio para evitar la consumación de un perjuicio irremediable.”³.

Como se precisó en el marco normativo, cuando se trate de la protección del derecho de petición, no se encuentra en el ordenamiento jurídico un medio de defensa judicial idóneo ni eficaz diferente de la acción de tutela. En consecuencia, las accionantes quienes manifiestan haber sido afectadas con la vulneración a su derecho de petición, pueden acceder a este medio constitucional, no obstante que no disponen de ningún mecanismo ordinario de naturaleza judicial que les permita efectivizar el mismo.

4.3.2 Análisis de los Derechos Fundamentales vulnerados:

En este caso, se debate sobre el Derecho de Petición que señala habersele conculcado a las accionantes. Como se ha manifestado, al precisar el sentido y el alcance del derecho de petición, la jurisprudencia constitucional, ha establecido que la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, al menos, con los siguientes requisitos: i) ser oportuna; ii) resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; iii) ser puesta en conocimiento del peticionario. En ese sentido, enseguida se evalúan dichos requisitos para el presente caso:

En cuanto a que la contestación del peticionario resuelva de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, no obstante, lo anterior su finalidad se cumple con la debida notificación al petente.

En el presente caso, la entidad accionada no se pronunció al respecto, como tampoco emitió respuesta con destino a las accionantes, al derecho de petición del 27 de abril del 2020.

4.4. CONCLUSIÓN:

De esta manera, este Despacho advierte que, si existió una vulneración al derecho fundamental reclamado por las accionantes, como quiera que ni siquiera se pronunciaron

³ Artículo 86 de la Constitución Política. Ver sobre la particular sentencia T-847 de 2014 (M.P Luis Ernesto Vargas Silva).



dentro del presente asunto, y menos aún emitieron respuesta al derecho de petición presentado por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA y JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS.**

Por consiguiente y teniendo en cuenta que la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS** vulneró el derecho fundamental de petición a las accionantes, se concederá el amparo solicitado, se le ordenará a la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, conteste de manera clara, precisas y de fondo el derecho de petición presentado por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA y JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, a través del cual solicitaron el reembolso de las sumas de dinero destinado en la compra de los tiquetes aéreos No 0353803442620, 0353803442621 y 035380344262, cuyos servicios no fueron utilizados por las mismas. Además, se debe surtir de manera eficaz y a través de cualquier medio idóneo, la notificación del pronunciamiento al derecho de petición presentado por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA y JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS.**

5 DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto, el JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BUGA, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

RESUELVE:

PRIMERO: CONCEDER el amparo al derecho de petición solicitado por las señoras **CILIA INES VANEGAS** identificada con c.c 31.302.778, **ROSALBA LIBREROS ARANA** identificada con c.c 38.965.993 y **JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS** identificada con c.c 38.853.495 , en consecuencia.

SEGUNDO: ORDENAR a la **AGENCIA DE VIAJES MARITZA TOURS**, que dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de este fallo, conteste de manera clara, precisas y de fondo el derecho de petición presentado por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA y JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, a través del cual solicitaron el reembolso de las sumas de dinero destinado en la compra de los tiquetes aéreos No 0353803442620, 0353803442621 y 035380344262, cuyos servicios no fueron utilizados por las mismas. Además, la notificación de la respuesta al derecho de petición presentado por las señoras **CILIA INES VANEGAS, ROSALBA LIBREROS ARANA y JULIA ELIZABETH LIBREROS LIBREROS**, se debe surtir de manera eficaz y a través de cualquier medio idóneo.

TERCERO: De conformidad con los artículos 30 y 31 del Decreto 2591 de 1991, notifíquese en legal forma la presente decisión.

CUARTO: Contra la presente decisión procede el recurso de impugnación sin perjuicio



de su cumplimiento inmediato.

QUINTO: En caso de no ser impugnado remítase a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Proyecto: Mariela R./

Firmado Por:

**WILSON MANUEL BENAVIDES NARVAEZ
JUEZ MUNICIPAL
JUZGADO 001 CIVIL MUNICIPAL BUGA**

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación:

be27b620e84ab487c9fbf571a261516e15ea6923ca7501ee6ba2bdb8bab23c3b

Documento generado en 11/12/2020 02:40:53 p.m.

**Valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**