

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Rama Judicial del Poder Público

JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá D. C., veintiocho (28) de enero de dos mil veinticinco (2025)

Referencia: **ACCIÓN DE TUTELA No. 2025-00007**
Accionante: **SERGIO BECERRA AMOROCHO**
Accionado: **AVIANCA S.A.**

Procede el despacho a proferir la sentencia que en derecho corresponda para finiquitar el trámite de la **ACCIÓN DE TUTELA** de la referencia.

I. ACCIONANTE

Se trata de **SERGIO BECERRA AMOROCHO**, quien actúa en defensa de sus derechos.

II. ACCIONADO

Se dirige la presente **ACCIÓN DE TUTELA** contra **AVIANCA S.A.**

III. DERECHOS FUNDAMENTALES PRESUNTAMENTE VULNERADOS

Se trata del derecho de **petición, información, debido proceso, patrimonio y propiedad.**

IV. OMISION ENDILGADA AL ACCIONADO

Expone que en enero de 2023 compró unos tiquetes aéreos a través de la página web de Avianca por valor de \$4.145.490, pero debió cancelar los vuelos y así fue aceptado por Avianca quien le entregó 4 tarjetas UATP digital que representan una fracción del pago realizado.

Dice que le están descontando el 29.57% del valor inicial pagado sin recibir ningún bien o servicio, el enlace de las tarjetas ya no funciona y fueron inactivadas impidiéndole utilizar el total de los dineros reembolsados.

Indica que al no poderse comunicar con la empresa para solicitar claridad ni recibir respuesta, decidió el 16 de octubre de 2024 radicar una petición, frente al que la empresa le exigió realizar uno por cada miembro de la familia correspondiente a los tiquetes.

Que el 10 de diciembre de 2024 presentó 4 derechos de petición cumpliendo la exigencia de Avianca y donde solicitó entrega de la factura de compra, un informe sobre los cobros aplicados a la compra de tiquetes, copia de las tarjetas UATP con saldo y registro de compras realizadas y la prolongación del vencimiento de estas.

Indica que a la fecha la entidad no ha contestado sus peticiones.

Pide se tutelen los derechos invocados ordenando a la entidad accionada responda su petición del 10 de diciembre de 2024, le devuelva el valor de los

tiquetes y extienda la fecha de vencimiento de las tarjetas UATP que ya caducaron o le entregue un nuevo medio de pago.

V. TRAMITE PROCESAL

Admitida la solicitud, se ordenó notificar a la entidad accionada solicitándole rendir informe sobre los hechos aducidos por el peticionario.

AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA. Relata que la presente acción carece de objeto porque ya dio respuesta clara y de fondo a las peticiones del accionante el 22 de enero de 2025 y la remitió al correo electrónico informado (*becerrasergio1@hotmail.com*), y el hecho de no haber accedido a sus pretensiones de manera favorable no implica la vulneración de sus derechos.

Indica que la tutela no es el mecanismo idóneo para resolver controversias de tipo contractual ya que cuenta con otros medios efectivos de defensa como la justicia ordinaria, la Aeronáutica Civil y las Superintendencias de Transporte y de Industria y Comercio, quienes son los competentes para dirimir el conflicto.

VI. PROBLEMA JURIDICO

De conformidad con los hechos expuestos y pretensiones planteadas, el problema jurídico a resolver se circunscribe a determinar si el ente accionado vulnera los derechos fundamentales invocados por el accionante, o, por el contrario, con la defensa planteada se desvirtúan las pretensiones incoadas.

VII. CONSIDERACIONES

1. La acción de tutela constituye un logro alcanzado por la colectividad con ocasión de la expedición de la Constitución Política de 1991, para frenar los desafueros de las autoridades cuando quiera que con hechos u omisiones comprometan los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La finalidad de esa acción es lograr que, a falta de vía judicial ordinaria, mediante un trámite preferente y sumario, el Juez ante quien se acuda dé una orden de actuar o abstenerse de hacerlo, tendiente a hacer cesar la vulneración o amenaza de violación denunciada.

El artículo 86 de nuestra Carta magna así lo consagra; También advierte su procedencia contra particulares encargados de la prestación de servicios públicos o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de indefensión o subordinación.

Además, la tutela no procede, cuando existen otros recursos o medios de defensa judicial, así lo establece el artículo 6º del Decreto 2591 de 1991, al disponer que solo es viable cuando se ejercita como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable, entendiéndose como tal, sólo el que pueda ser reparado en su integridad mediante una indemnización.

2. Del derecho de petición, la jurisprudencia ha dicho "*...De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, "[t]oda 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.”

Frente a la procedencia de la acción de tutela para determinar la vulneración del derecho de petición, la H. Corte Constitucional en sentencia T-084/15 sostuvo: “la tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales”. (Resaltado del despacho)

De acuerdo con lo anterior, la Corte ha estimado *“que 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”* (Sentencia T-206/18).

Bajo el anterior panorama, recordemos que por disposición del artículo 23 de la Carta Política el derecho de petición es un derecho fundamental autónomo, cuya protección no depende de la vulneración de ningún otro derecho fundamental, así pues, este operador jurídico considera que la falta de una respuesta efectiva a la solicitud del accionante constituye vulneración al derecho de petición.

En punto al contenido de la respuesta, la Corte ha establecido que las autoridades deben resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y lo que no es permitido es que las respuestas sean evasivas o abstractas, como quiera que condena al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos (Sentencia T-369/13)

El derecho de petición es, además de un derecho fundamental per se, una manifestación directa de la facultad de acceso a la información que le asiste a toda persona (art. 20 Const.), así como un medio para lograr la satisfacción de otros derechos, como **la igualdad, el debido proceso, el trabajo, el acceso a la administración de justicia**, entre otros.

VIII. CASO CONCRETO

En el caso y de manera previa debe advertirse que si bien es cierto la presente acción se dirige en contra de AVIANCA, persona jurídica de naturaleza privada, cuya competencia corresponde a los jueces con categoría municipal de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 333 del año 2021 art. 1º numeral 1º que establece: *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares serán repartidas, para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces municipales.”*

Sin embargo, debe recordarse que las citadas disposiciones obedecen a reglas de reparto y no de competencia, por lo que no le es dable al juez que por reparto le correspondió su conocimiento usarlas para rechazar su competencia, así ha sido considerado por la Corte Constitucional *“la aplicación de las reglas previstas en el Decreto 1069 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho” recientemente modificadas por los Decretos 1983 de 2017 y Decreto 333/2021*

*"por el cual se modifican los artículos 2.2.3.1.2.1, 2.2.3.1.2.4 y 2.2.3.1.2.5. del Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, referente a las reglas de reparto de la acción de tutela", **no autorizan al juez de tutela para abstenerse de conocer de los asuntos de amparo que le son asignados, en la medida en que únicamente se refieren a reglas administrativas de reparto, pero no hacen alusión a la competencia de las autoridades judiciales.**" (CC-A370/2019) -Resaltado del despacho.*

Lo anterior a efectos de hacer claridad para asumir el conocimiento de la presente acción toda vez que correspondió por reparto a este despacho su conocimiento.

En ese orden y siguiendo con el estudio de esta acción, se observa en el *sub examine* que el accionante hace consistir la afectación a sus derechos toda vez que el 10 de diciembre de 2024 presentó derecho de petición a la empresa accionada relacionada con la compra de unos tiquetes aéreos y donde solicita la entrega de la factura de compra, un informe sobre los cobros aplicados a la compra de tiquetes, copia de las tarjetas UATP con saldo y registro de compras realizadas y la prolongación del vencimiento de estas, sin que la entidad se haya pronunciado.

Aporta como prueba de sus afirmaciones los escritos petitorios radicados por ventanilla ante Avianca, entidad quien informa haber expedido respuesta el 22 de enero de 2025 y la remitió al correo electrónico informado (*becerrasergio1@hotmail.com*)

Con el escrito de respuesta allegado podrían tenerse por satisfechas las peticiones del señor Becerra Amorocho, sin embargo y pese a los argumentos expuestos por Avianca, esta omitió arrimar al plenario prueba alguna que acredite que en efecto las respuestas emitidas fueron debidamente puestas en conocimiento del tutelante ya que aporta captura de pantalla de un correo electrónico dirigido al accionante, pero sin constancia de recibido o acceso al mensaje por su destinatario, lo que hace presumir que en efecto aún no ha recibido respuesta, lo cual cobra fuerza con lo afirmado en los hechos de la tutela y que constituyen la razón de la presente acción.

Recuérdese que acorde con la jurisprudencia, el derecho de petición sólo se ve cabalmente protegido cuando al peticionario se le notifica y da a conocer la respuesta emitida *"Que se emita una respuesta de fondo, precisa, integral y acorde con lo que fue solicitado. Esto no implica aceptación a lo requerido. Esta respuesta debe darse de manera pronta y oportuna. La respuesta debe ser puesta en conocimiento o serle notificada al peticionario."* (Sentencia T-369/13) -Resaltado del despacho.

Por lo tanto y conforme a la jurisprudencia, el derecho fundamental de petición reside en la interposición y su resolución pronta y oportuna de la cuestión, entonces se determina que la vulneración de este se da por la negativa de un agente de emitir respuesta de fondo, clara, oportuna y en un tiempo razonable, además por no comunicar la respectiva decisión al peticionario.

Recordemos que el art. 14 de la Ley 1755 de junio 30 de 2015, estableció tiempos claros a las entidades para dar respuesta a las distintas modalidades de petición, consignando 15 días para toda petición, 10 días para documentos e información y 30 días para consultas.

Ahora, consigna la normativa que, en casos de requerirse tiempo adicional para remitir la respuesta, ello se haría saber al peticionario. La Corte Constitucional ha precisado que la información ha de ser clara y precisa conforme a lo pedido y resolviendo de fondo la petición así no sea favorable a los intereses del petente, la que ha de ser debidamente notificada. (Sentencia T- 049 de 2009)

Este Despacho considera que en efecto existe vulneración a los derechos fundamentales del actora por parte de Avianca, en tanto si bien acreditó haber expedido respuesta a las peticiones y con las cuales podrían tenerse por contestadas sus solicitudes en debida forma, lo cierto es que el demandante aún se encuentra a la espera de una respuesta a sus peticiones, dado que no se acredita su notificación y enteramiento de manera efectiva.

En ese orden y según la norma antes citada, el término legal con que contaba la entidad para brindar respuesta oportuna sin transgredir los derechos fundamentales de la accionante se encuentra vencido, por tanto, no existiendo excusa de omisión de respuesta ni mucho menos prórroga de término, dicho acto conlleva a la afectación de los derechos fundamentales invocados.

Así las cosas, se concederá el amparo del derecho de petición de la actora, conforme lo antes expuesto.

IX. DECISION

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE:**

PRIMERO: CONCEDER el amparo del derecho de petición del señor **SERGIO BECERRA AMOROCHO**, por lo expuesto en precedencia.

SEGUNDO: ORDENAR a **AEROLINEAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA** para que, a través de la dependencia y funcionario respectivo, en el término improrrogable de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la notificación de la presente providencia proceda a acreditar la notificación y enteramiento en debida forma de la respuesta emitida a la petición del accionante.

TERCERO: ORDENAR que, por secretaría, se notifique este fallo a las partes, indicándoles que tienen tres (3) días para impugnarlo.

CUARTO: DISPONER la remisión oportuna del expediente a la Corte Constitucional, para la eventual revisión del fallo. **Oficiese.**

COPIESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

WILSON PALOMO ENCISO
JUEZ

ET

Firmado Por:

5

Wilson Palomo Enciso

Juez Circuito

Juzgado De Circuito

Civil 012

Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

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: **98290c3562117f5a672e4fafe148d2d04d7c2bd078d3c889271d465e020f42fd**

Documento generado en 28/01/2025 07:45:47 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>