

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RAMA JUDICIAL
JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE
CONOCIMIENTO

Bogotá D.C., dos (2) de junio de dos mil veinte (2020)

ASUNTO

Resuelve el Despacho lo pertinente a la demanda de tutela promovida en nombre propio por la señora **LUZ MARINA BERMUDEZ MORA** en contra de la empresa **ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S.**, por la presunta vulneración de su derecho constitucional fundamental al derecho de petición.

DEMANDA

La accionante, indicó que el 13 de noviembre de 2019, compró un tiquete aéreo con destino Bogotá – Oslo (Noruega) para el día 25 de noviembre de 2019, con numero de reserva SFPGFF, por el cual pagó la suma de \$4.320.622 pesos. Tal compra se efectuó para viajar con la aerolínea KLM, pagando un adicional de \$380.723 para incluir la estadía, la cual se reservó con código de reserva 9205269116889; recibiendo un voucher de lo servicios contratados.

Adujo que el día del viaje, no le fue permitido viajar por presuntos problemas de migración, señalando que al verificar en esta área le indicaron que ella no tenía ninguna limitación para salir del país; evidenciando así, que el problema radica con el vendedor del plan, es decir, la empresa Éxito Turismo y Viajes S.A.S., quienes no habían efectuado el pago a la aerolínea.

Que por esta situación, radicó el 3 de febrero de 2020, un derecho de petición ante la citada empresa; solicitud que a la fecha de presentación de la acción de tutela no ha sido respondida.

Finalmente, solicitó a este despacho (i) se tutela su derecho fundamental de petición y en consecuencia, (ii) se ordene a la entidad accionada que brinde contestación de fondo y de manera clara, concreta y congruente a su petición radicada el 3 de febrero de 2020.

ACTUACIÓN PROCESAL Y RESPUESTA

El 20 de mayo del 2020, se admitió la tutela de la referencia y ordenó correr traslado de la demanda y sus anexos a la entidad accionada para que en ejercicio del derecho a la contradicción y a la defensa y dentro de las 48 horas siguientes, se pronunciara en forma motivada respecto de los hechos y derechos

presentados en el escrito de tutela, acto que se surtió mediante correo electrónico de la misma fecha.

CONSIDERACIONES

De acuerdo con el artículo 86 de la Constitución Política, la acción de tutela es un mecanismo preferente y sumario de defensa judicial, cuyo objeto es la protección de los derechos fundamentales “cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública”¹, o por los particulares en los casos previstos en la ley.

Según lo establece la disposición constitucional, esta acción tiene un carácter subsidiario y residual, por lo que ella solo procede cuando quiera que el afectado no tenga a su alcance otro medio de defensa judicial o cuando, existiendo ese otro medio, la tutela se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio de carácter irremediable.

Adicionalmente, y a partir de lo previsto en el artículo 6 del Decreto 2591 de 1991, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que ella también resulta procedente –esta vez, como mecanismo de protección definitivo– en aquellos casos en los que la herramienta judicial que prevé el ordenamiento se muestra como ineficaz para garantizar los derechos fundamentales del afectado.²

Sea lo primero indicar, que el Despacho considera que el derecho vulnerado no es otro que el derecho de petición; por lo cual se debe recordar que éste se encuentra consagrado en el artículo 23 de nuestra Carta Política, en los siguientes términos:

“ARTICULO 23. 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”.

Por su parte, la Corte Constitucional ha sostenido que el ámbito de protección del derecho fundamental de petición comprende los siguientes elementos¹¹:

(1) El derecho a presentar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas puedan negarse a recibirlas o tramitarlas.

(2) El derecho a obtener una respuesta oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.

(3) El derecho a recibir una respuesta de fondo, lo que implica que la autoridad a la cual se dirige la solicitud, de acuerdo con su competencia, está obligada a pronunciarse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

¹ Esta expresión está contenida en el artículo 86 de la Carta.

² Sobre este tema se pueden consultar, entre muchas otras, las Sentencias T-1109 de 2004, M.P. Jaime Córdoba Triviño; T-484 de 2011, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva, y T-177 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa.

(4) El derecho a obtener la pronta comunicación de la respuesta”.

En consideración a los elementos referidos, la Corte ha indicado que el amparo del derecho fundamental de petición, no sólo implica que la respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para el efecto, sino también que dicha respuesta sea suficiente, efectiva y congruente, sin que con esto se entienda que la protección constitucional se deriva de la contestación favorable a las pretensiones formuladas. Al respecto, en la sentencia T-561 de 2007, la Corte explicó:

“Ahora bien, esta Corporación ha manifestado que una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario^[2]. La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea^[3]. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.^[4]”.

En consecuencia, la falta de respuesta, la resolución tardía de la solicitud y la falta de respuesta suficiente y efectiva, se erigen como formas de violación de este derecho fundamental que, por lo mismo, son susceptibles de ser conjuradas mediante el uso de la acción de tutela, según lo ha reseñado la jurisprudencia.

Adicionalmente, respecto del término para dar respuesta a la solicitud, el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 dispone:

“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

En el caso que nos ocupa, se tiene que la accionante aportó al plenario obrante, copia de la petición radicada ante la empresa Éxito Viajes y Turismo S.A.S, con

fecha de recibido del 5 de febrero de 2020, sin aparente respuesta; se advierte que la misma se encuentra relacionada con una reclamación de devolución del dinero pagado y la explicación de la razón por la cual, no pudo abordar el avión y realizar el viaje a su destino.

Por otra parte, el extremo accionado allegó respuesta en donde manifiestan haber dado contestación de fondo a la solicitud radicada por la accionante a través de respuesta del 21 de mayo de 2020, la cual incluyó los anexos solicitados; de la misma se advierte que las razones solicitadas han sido objeto de solicitud a la aerolínea, quien aún no ha remitido respuesta a la misma. De igual forma, con respecto a la devolución del dinero pagado se advierte que *“es de conocimiento de las partes que ambos productos desde su tarifa adquirida no permite cancelaciones, ni reembolso lo cual pueden verificar en los voucher adjunto”*.

Así las cosas, a pesar de que la solicitud no fue contestada de manera favorable a la accionante; se evidencia que en efecto, la accionada realizó las gestiones necesarias para hacer cesar la vulneración del derecho incoado por la solicitante, toda vez que resolvió de fondo la solicitud presentada, y por consiguiente, en el presente caso, se debe dar aplicación a lo establecido en el artículo 26 del Decreto 2591 de 1991 que señala:

“Artículo 26. Cesación de la actuación impugnada. Si, estando en curso la tutela, se dictare resolución, administrativa o judicial, que revoque, detenga o suspenda la actuación impugnada, se declarará fundada la solicitud únicamente para efectos de indemnización y de costas, si fueren procedentes”.

Por lo dicho en precedencia, resulta del caso reconocer, que nos encontramos frente a lo que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha denominado un hecho superado. Al respecto señaló:

“Esta Corporación, al interpretar el contenido y alcance del artículo 86 de la Constitución Política, en forma reiterada ha señalado que el objetivo de la acción de tutela se circunscribe a la protección inmediata y actual de los derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de las autoridades públicas, o de los particulares en los casos expresamente consagrados en la ley.

Así las cosas, se tiene que el propósito de la tutela, como lo establece el mencionado artículo, es que el Juez Constitucional, de manera expedita, administre justicia en el caso concreto, profiriendo las órdenes que considere pertinentes a la autoridad pública o al particular que con sus acciones han amenazado o vulnerado derechos fundamentales y procurar así la defensa actual y cierta de los mismos.

No obstante, cuando la situación de hecho que causa la supuesta amenaza o vulneración del derecho alegado desaparece o se encuentra superada, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, por cuanto que, la decisión que pudiese adoptar el juez respecto del caso concreto resultaría a todas luces inocua, y por consiguiente contraria al objetivo constitucionalmente previsto para esta acción.”³.

³ Cfr. Sentencia T-308 de 2003.

Y en el presente caso se habla de un hecho superado, porque dentro de la contestación del 22 de mayo de 2020 emitida por la entidad accionada, se constata que se resolvió la petición elevada por la parte actora, situación que hace que la vulneración al derecho fundamental que inicialmente había dado motivo a interponer esta acción de tutela haya sido superada, razón por la cual habrá de negarse la acción constitucional, siendo del caso recordar que sólo si la solicitud no es atendida, surge la afectación de los derechos y por ende la posibilidad de acudir a la acción especial y excepcional de la tutela, para que el juez constitucional restablezca la garantía vulnerada y si de lo que se trata es de no estar conforme con la respuesta obtenida, ello escapa a las facultades otorgadas al juez de tutela, pues está obligado al restablecimiento de los derechos pero no a intervenir en la definición del asunto o a indicar el sentido de la respuesta.

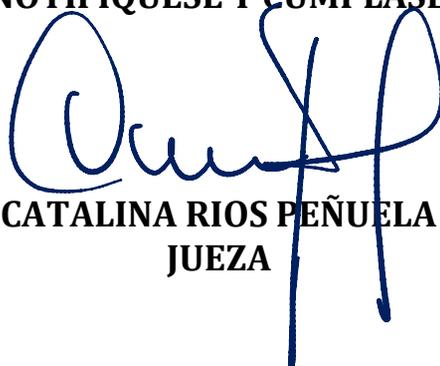
En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO VEINTIOCHO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONOCIMIENTO DE BOGOTÁ**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE

PRIMERO.- NEGAR por haberse configurado el fenómeno de hecho superado, el amparo del derecho fundamental de petición invocado por la señora LUZ MARINA BERMUDEZ MORA, en contra de la empresa ÉXITO VIAJES Y TURISMO S.A.S., por las razones expuestas en la parte motiva de esta decisión.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la sentencia de acuerdo con las previsiones del Art 30 del Decreto 2591 de 1991, en el evento de que no sea impugnada, remitir la actuación a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



CATALINA RIOS PEÑUELA
JUEZA