

Manizales, 28 de junio de 2021

Señor,
Juez Constitucional
(Reparto)
E.S.D.

Asunto: Acción de Tutela.
Ref.: No respuesta a Derecho de Petición y Solicito por parte de AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA.

Cordial Saludo,

LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN, identificado con Cédula de Ciudadanía Número 1.053.797.334, por medio de la presente instauró ACCIÓN DE TUTELA en contra de **AEROMEXICO o AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA**, esto en razón a que no me ha dado respuesta clara, oportuna y de fondo a Derecho de Petición que radicara el pasado 25 de mayo del año 2021. Los hechos son los siguientes:

HECHOS

1. El día 29 de abril del año 2021, por intermedio de la pagina cheapOair, adquirí tiquetes aéreos con destino a la Ciudad de México en un vuelo denominado redondo con ustedes AEROMÉXICO. Las fechas escogidas fueron el día 20 de mayo del año 2021, despegando a las 4:00 PM de la tarde llegando a Ciudad de México a las 8:35 PM del mismo día, regresando el día 23 de mayo del año 2021 despegando a las 9:40 AM, llegando a Bogotá D.C. a las 2:05 PM de ese mismo día.

The screenshot displays a flight itinerary for a round trip. The first leg is a flight from Bogotá, Colombia to Mexico City, Mexico, on Thursday, May 20, 2021, at 4:00 PM. The second leg is a flight from Mexico City, Mexico to Bogotá, Colombia, on Sunday, May 23, 2021, at 9:40 AM. The total travel time is 22h 05m. A layover in Mexico City is noted with a waiting time of 61h 5m. The itinerary includes flight numbers 762 and 761, and mentions 'Sin escalas | Turista' and 'Cargos por equipaje | Información de Visa & Pasaporte'.

Vuelo de salida	
Aeromexico Vuelo 762 Avión:	jue, may 20, 2021 Tiempo de viaje: Bogota, Colombia 22h 05m
Sin escalas Turista Cargos por equipaje Información de Visa & Pasaporte	BOG - 04:00 pm Mexico City, Mexico MEX - 08:35 pm jue, may 20, 2021
Tiempo de espera de conexión de vuelo (MEX) 61h 5m	
Aeromexico Vuelo 761 Avión:	dom, may 23, 2021 Mexico City, Mexico MEX - 09:40 am Bogota, Colombia BOG - 02:05 pm dom, may 23, 2021

Revisar aerolínea La mayoría de las aerolíneas cobran cargos por equipaje, revisa los [Cargos por equipaje](#) para detalles completos.

2. El día 13 de mayo del año 2021, me dispuse a verificar que tipo de equipaje teníamos disponible con esta compra, para organizar el viaje, llevándome la sorpresa de que si bien me seguían enviando el itinerario al correo electrónico con los vuelos en dichas fechas, cuando se realizaba el estado de vuelo en AEROMÉXICO, este era diferente, en este tomaban el vuelo inicial como el 23 de mayo del año 2021 en el horario mencionado en el numeral 1, y generaron un regreso desde la Ciudad de Bogotá D.C. a la Ciudad de México el domingo 30 de mayo del año en curso a las 4:00 PM, arribando a la Ciudad de México a las 8:35 PM.

The screenshot shows the Aeroméxico website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Reserva', 'Tu Viaje', 'Check-In', 'Upgrade', 'Club Premier', 'Promociones', 'Rastrea un vuelo', 'Destinos', and 'Inicio'. The main header area features the text 'Personaliza tu viaje' and 'MEX - BOG' with the dates 'may 23 - 30'. A confirmation code '#CSEOPJ' is displayed on the right. Below this, there is a section for 'Usa tus Puntos Premier para personalizar tu vuelo y comprar extras' with a 'Iniciar sesión' link. A shopping cart icon shows a total of '\$0.00 MXN' and a 'PAGAR' button. The 'Tu itinerario' section lists two flights: 1) 'Saliendo dom. 23 may. MEX - BOG' at 09:40 MEX, arriving at 14:05 BOG, flight AM 0761, operated by Aeroméxico, with a duration of 4 hours and 25 minutes. 2) 'Regresando dom. 30 may. BOG - MEX' at 16:00 BOG, arriving at 20:35 MEX, flight AM 0762, operated by Aeroméxico, with a duration of 4 hours and 35 minutes.

3. Desde ese 13 de mayo, empecé a comunicarme tanto con AEROMÉXICO, como con CheapOair, anexo a la presente las constancias de llamadas a los call center, jamás me dieron una respuesta favorable solo me informaban que estaban a la espera del cambio de tiquete, llegado el día 19 de mayo del año 2021, me vi en la obligación de comprar tiquetes por Avianca para el día 20 de mayo, pues ni AEROMÉXICO ni CheapOair, se responsabilizaron y realizaron el cambio, estos tiquetes me costaron **TRES MILLONES NOVECIENTOS MIL PESOS (\$3.900.000)**.
4. Quiero aclarar que mi residencia es Colombia así como la de mi Compañera y mi Madre, nuestra intención era asistir a la fiesta de 15 años de mi sobrina el día sábado 22 de mayo por esto viajamos el 20 de mayo y nos regresábamos el 23 de mayo, no tenemos ningún otro motivo por el cual ir a Ciudad de México en estos poquitos días conocimos lo que queríamos y ya, la fiesta se realizó en esta ciudad por que la suegra de mi hermana vive en la misma y mi hermana que es ciudadana Norteamericana decidió volar de Miami a México y celebrar acá este cumpleaños. Pero reitero no tenemos ninguna otra intención de viajar a tan maravilloso país, pues tenemos otros planes. Por lo que en el derecho de petición fui enfático en que no quería ninguna otra solución diferente a la devolución del dinero.
5. El día 23 de mayo del año 2021, al aterrizar en Colombia me comuniqué con AEROMÉXICO y CheapOair, indicándome que no me iban a reembolsar los tiquetes que nunca cambiaron para el 20 de mayo, es decir los de 30 de mayo si no que podíamos disponer de los mismos en viajes a Ciudad de México.

6. No tengo intenciones de volar a Ciudad de México o a Cancún, o cualquier otro destino internacional que oferte AEROMÉXICO desde la ciudad de Bogotá D.C., así que no pueden imponerme por un error que evidentemente no fue mío estas condiciones, conozco mis derechos como consumidor y desde un principio indique y avise con mucho tiempo del error tan grave, para que AEROMÉXICO ahora imponga que debo usar estos tiquetes, cuando pudieron moverlo para el 20 de mayo del año en curso y yo no tendría que haber comprado otros tiquetes con otra aerolínea.
7. A la fecha no he recibido respuesta alguna por parte de AEROMÉXICO, teniendo en cuenta que radique el derecho de petición a todos los correos electrónicos que esta compañía tiene dispuestos, inclusive por las redes sociales, aunque en estas tiene un sistema BOT que responde automáticamente a preguntas sistematizadas.

SOLICITUD

Requiero que AEROVÍAS DE MÉXICO S.A. DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA, me de una respuesta clara, precisa y de fondo a mis requerimientos, en especial la devolución de los dineros invertidos y que por error de esta compañía no fueron dispuestos como se requería. Si bien tengo conocimiento de que la ACCIÓN DE TUTELA no tiene como medida el pago de dineros o demás situaciones, si busca la protección de los derechos fundamentales de los colombianos, los cuales en este caso están siendo vulnerados por una compañía muchísimo mas poderosa, que hace uso de sus facultades para atropellar a los consumidores, que impone precios y tasas a diestra y siniestra, que jamás contesta su call center, lo cual es una clara falta de respeto para nosotros los Colombianos, que abrimos las puertas a estas compañías extranjeras y permitimos que compitan al mismo nivel de las demás, cosa que claramente no hacen.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Fundamento la presente ACCIÓN DE TUTELA en la Constitución Política de 1991, la Ley 1755 de 2015, el estatuto del consumidor, así como también en los diferentes pronunciamientos de la Corte Constitucional de nuestro país en especial la Sentencia T-987/12:

“DERECHOS DEL CONSUMIDOR-Calidad mínima de bienes y servicios/DERECHOS DEL CONSUMIDOR-Protección constitucional y legal ante las desigualdades surgidas de la relación en que participa

Existe un cuerpo normativo, de origen constitucional, que tiene por objeto la protección de los intereses del consumidor, quien se encuentra en un plano de desigualdad frente a productores y proveedores, lo que implica un deber estatal de promoción respecto de aquel. Este deber se muestra especialmente relevante cuando se trata de la prestación de servicios públicos, pues en ese escenario, como se explicó en precedencia, la intervención estatal está dirigida no solo a garantizar la calidad y la prestación eficiente del servicio, sino también el acceso equitativo de los usuarios, habida cuenta la relación

de dependencia entre esos servicios y la satisfacción material de los derechos fundamentales.”

ANEXOS Y PRUEBAS

1. Derecho de Petición.
2. Constancias de entrega del Derecho de Petición.
3. Pantallazos de llamadas a Call Center.
4. Compra de tiquetes.

NOTIFICACIONES

Autorizo ser notificado a mi correo electrónico danielgonzalezmarin27@gmail.com, a mi celular 3023117602.

Atentamente,


LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN
C.C. No. 1.053.797.334