



## **JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL DE CONOCIMIENTO MANIZALES - CALDAS**

Radicado N° 17001-40-09-002-2021-00073-00  
Sentencia de Tutela N° 104

Treinta (30) de agosto de dos mil veintiuno (2021)

### **1. ASUNTO**

Conforme a lo resuelto por el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Manizales, Caldas, en providencia del 18 de agosto de 2021, procede esta Célula Judicial a proferir nuevamente sentencia de primera instancia en la Acción de Tutela promovida por el señor LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN, en contra de AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA, en adelante Aeroméxico, por la presunta vulneración de su derecho fundamental de petición.

Trámite al que resultaron vinculados la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES, el MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO y CHEAPOAIR.

### **2. FUNDAMENTO DE LA SOLICITUD**

Indicó el accionante que el 29 de abril de 2021, a través de la página CheapOair compró tiquetes con Aeroméxico con destino a la Ciudad de México, cuya fecha de salida estaba programada para el 20 de mayo de 2021 a las 4:00 p.m. y el regreso para el 23 de mayo a las 9:40 a.m., con arribo en Bogotá D.C.

Sin embargo, el 13 de mayo al verificar qué tipo de equipaje tenían disponible por la compra, se percató que, pese al envío del itinerario del viaje en las fechas enunciadas previamente, el estado del vuelo en la aerolínea reportaba otras distintas, pues el vuelo inicial estaba programado para el 23 de mayo, generando “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”. sic, con arribo a la Ciudad de México.

Debido a lo anterior trató de establecer comunicación con Aeroméxico y con CheapOair a través de sus centros de llamadas, pero no le brindaron respuesta favorable, toda vez que le informaron que el proceso de cambio de tiquete estaba en espera sin que al momento del viaje se hubiesen responsabilizado del yerro, por lo que se vio obligado a adquirir nuevamente los tiquetes, pero con Avianca.

Resaltó que tanto su residencia como la de su compañera sentimental y madre es en Colombia, que su intención era el viajar a la Ciudad de México para celebrar los 15 años de su sobrina el sábado 22 de mayo, motivo por el que el viaje debía salir el 20 de mayo con regreso el 23 de esa calenda; enfatizando a su vez que esos días conocieron lo que desearon y no tienen intenciones de regresar a México, por lo que requiere la devolución de su dinero.

Continuó relatando que el 23 de mayo, al llegar del viaje y, ante el no cambio de los tiquetes se comunicó con Aeroméxico y CheapOair solicitando el reembolso de los tiquetes, expresando su determinación de no querer utilizarlos para ir a otro destino o utilizar otros servicios, aún más cuando el error fue advertido con suficiente tiempo, por lo que en ejercicio de sus derechos como consumidor no le pueden obligar a soportarlo.

No obstante lo anterior, refirió que a la fecha no ha recibido respuesta por parte de AEROMÉXICO, pese a que radicó la solicitud a las direcciones electrónicas de la entidad, incluso por las redes sociales en las que tiene un sistema BOT que responde de forma automática a preguntas sistematizadas.

Arguyó que si bien conoce que la acción de tutela no es el medio para el pago de dineros si lo es para garantizar derechos fundamentales cuando sean violentados, como en el presente caso, en el que pretende la protección de su prerrogativa de petición.

### **3. ANTECEDENTES Y ACTUACIONES**

3.1. A este pedimento constitucional se le dio trámite mediante auto del 29 de junio de 2021 y, previo traslado a la empresa accionada, en sentencia N° 78 del 13 de julio de ese mismo año, la juez titular para ese momento declaró la improcedencia de la acción de tutela.

Esta decisión fue impugnada por el señor González Marín y, al desatar el recurso interpuesto, el Juzgado Segundo Penal del Circuito de Manizales, en providencia del 18 de agosto de 2021, resolvió decretar la nulidad de lo actuado “[...] PRIMERO: DECLARAR la nulidad de lo actuado en primera instancia a partir del auto admisorio de la tutela, quedando vigente la respuesta que dio AEROMEXICO y se dispondrá la vinculación de la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES para de ahí en adelante se reponga la actuación. [...]”.

En esa misma fecha, este Despacho al recibir la actuación resolvió nuevamente sobre la admisibilidad del libelo, se decretaron las pruebas

correspondientes y se dispuso la vinculación de la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES.

3.2. Luego, mediante auto del 19 de agosto de 2021, se dispuso la vinculación del MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO y de CHEAPOAIR para que en el término de un (1) día hábil se pronunciaran frente a los hechos y pretensiones de la queja constitucional, y puntualmente informan el correo electrónico de notificaciones o información de contacto de la Agencia de Viajes.

Esto en atención a la constancia suscrita por la oficial mayor,

*“[...] CONSTANCIA: Hoy, 19 de agosto de 2021, dejo constancia que al buscar en Google la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES aparece el siguiente correo electrónico empresarialreisen@gmail.com, a la cual le fue remitida la admisión de tutela; no obstante, la empresa contestó “Damos en conocimiento el error al destinatario, nuestra empresa se llama viajes Reisen Colombia ubicada en Neiva Huila con nit 1075215171-9 y hasta la fecha no hemos realizado ninguna venta a estos pasajeros.”.*

*Luego, ingresé a la página web del Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio -RUES-, la cual arrojó que no hay resultados con ese nombre.*

*Así mismo, me comuniqué al número celular 3137369336 que se encuentra consignado como un medio de comunicación con Aeroméxico Colombia, en la llamada me contacté con una asesora quien manifestó no contar con dirección física ni electrónica de la Agencia de Viajes, pero que iba a escalar el caso al Área Correspondiente. [...]”*

En esa providencia se requirió al señor Luis Daniel González Marín y Aeroméxico para que aportarán la información de contacto de la mencionada agencia. De igual forma, se ordenó la publicación de esta acción constitucional en los estados electrónicos del micrositio de esta Célula Judicial en la página de la Rama Judicial para dar publicidad.

3.3. Acorde con el anterior requerimiento el señor González Marín refirió que un principio adquirió los tiquetes con la Agencia CheapOair siendo esta la que lo remitía con Aeroméxico, desconociendo que el verdadero nombre fuese Schlosser Reisen Viajes, por lo que será la aerolínea la que tenga los datos de esta última.

3.4. El 25 de agosto hogaño, la Oficial Mayor dejó constancia de haber buscado en internet información de contacto de SCHLOSSER REISEN hallando las siguientes direcciones electrónicas [torrox@schlosser-reisen.de](mailto:torrox@schlosser-reisen.de) y [anfrage@mein-spanien-urlaub.de](mailto:anfrage@mein-spanien-urlaub.de), a las que en esa misma fecha remitió la notificación de la acción constitucional.

No obstante, conforme obra en el expediente, el señor Lothar Ehlers remitió correo electrónico indicando desconocer las razones de la acción, además que vendió la agencia hace varios años por lo que no tiene nada que ver con ella, aportando el correo de su abogado [ababogados@yahoo.es](mailto:ababogados@yahoo.es). A esta última dirección

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

se le remitió correo electrónico solicitando cualquier tipo de colaboración para encontrar dirección de contacto de la agencia, sin que a la fecha se hubiesen pronunciado.

3.5. Posteriormente, el señor González Marín, atendiendo un llamado realizado por una Servidora del Juzgado, señaló que la respuesta emitida por Aeroméxico no atendió de fondo lo requerido, además que siguen insistiendo en no haber recibido la petición, lo cual evidencia el desconocimiento y necesidad que la Aerolínea entrene a sus trabajadores para que no lesionen derechos fundamentales.

*“[...] No me han dado ninguna respuesta, me entero por ustedes. Esa respuesta de derecho de petición solo hace alusión a situaciones posibles no anexan ninguna prueba, cosa contraria a lo que presente en donde se evidencia claramente que Aeromexico hasta el día 20 de mayo no había cambiado el itinerario. Dicha respuesta no representa la realidad de lo sucedido. Por último considero grosero que sigan insistiendo en que no habían recibido el derecho de petición, cuando inclusive uno de usa funcionarios me respondió, esta empresa debe ser más consciente de las normas y entrenar a sus empleados para que den los trámites de ley a los derechos de petición. [...]”*

#### **4. RESPUESTAS A LA ACCIÓN**

4.1. AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA ratificó los argumentos y pruebas remitidas en la primera respuesta a esta acción, máxime cuando pese a la declaratoria de nulidad la misma quedo vigente. Iteró que el actor no elevó la petición a través de los canales especiales para hacer las reclamaciones de reembolsos de tiquetes y radicó la queja cuando no había transcurrido los términos del Decreto 491 de 2020, no existiendo motivos para amparar los derechos presuntamente conculcados.

Enfatizó no haber corrido traslado de la solicitud a la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES, por lo que no tiene constancia de ello, además que desconoce la información de contacto de esta.

Con base a esas consideraciones rogó se declare la improcedencia de la acción de tutela, por cuanto: *i)* no ha vulnerado los derechos fundamentales del libelista; *ii)* existe otro medio de defensa para la protección de derechos de carácter económico y litigioso, más aún cuando no acreditó un perjuicio irremediable; y, *iii)* hay inexistencia de una vulneración concreta, pues no hay lesión frente acciones u omisiones inexistentes, presuntas o hipotéticas.

En la anterior respuesta la Accionada precisó:

*“[...] AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA aseguró que el actor adquirió sus vuelos el 29 de abril de 2019 mediante la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES para él y las señoras María José Marín Gómez y Juliana Ramírez Corrales*

*por la suma de 185.71 EUR por cada uno.*

*La reserva partía de Bogotá a México el 20 de mayo a las 16:00 horas, y el retorno de México a Bogotá para el 30 de mayo de 2021 a las 9:40.*

*En esa misma línea, expresó que el libelista no realizó el cambio de itinerario de boleto, por lo que los vuelos reservados operaron en las fechas dispuestas anteriormente. Seguidamente, advirtió que éste debe acudir en un primer momento a la mencionada agencia para realizar la reclamación, debido a que esta fue la que canceló los vuelos ante el no abordaje de los pasajeros.*

*Arguyó que el accionante no se ha comunicado con Aeroméxico por los canales de atención, de acuerdo con la verificación de sus registros, sino que al parecer fue con su agencia de viajes, evidenciando que mediante la acción de tutela pretende resolver un litigio contractual y obtener una respuesta rápida de la Aerolínea cuando no ha intentado comunicarse con ella.*

*Es por lo anterior que advierte no haber transgredido los derechos fundamentales de petición ni información, pues itera no tuvo conocimiento de la petición interpuesta, más aún cuando el promotor ni aportó el memorial como prueba, además que no puede brindarle una respuesta positiva ni accediendo a sus pretensiones.*

*Destacó que en su página web tiene un canal especializado para que los usuarios puedan elevar sus peticiones, quejas o recursos antes, durante y después del vuelo.*

*Desconoce quién le informó al actor de la negativa de reembolso, ante la ausencia de comunicación con la compañía, suponiendo que fue la agencia de viajes, aclarando que en este tipo de solicitudes se aplica lo dispuesto en el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.*

*Señaló que i) desconoce el contenido de la petición; ii) en su página web tiene el canal para que los pasajeros eleven sus PQR; iii) fue la agencia de viajes la que canceló el vuelo para el 20 de mayo de 2021, siendo esta la que debe de suministrarle información; y, iv) los vuelos reservados salieron de su destino sin ningún inconveniente.*

*Así las cosas, instó se declare la improcedencia de la acción de tutela al no ser el mecanismo judicial para amparar supuestas violaciones o prerrogativas de carácter económico. [...]"*

4.2. EL MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO resaltó no contar con la información de notificación judicial de la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES al no tener la facultad legal de recopilar este tipo de información.

De otro lado, alegó falta de legitimación en la causa por pasiva, en tanto al interior de sus competencias y funciones está el formular políticas generales con relación a los sectores comercio, industria y turismo, conforme al Decreto 210 de 2003.

Aunado a esto, alegó la improcedencia de la acción al existir otros medios de defensa judicial con motivo a modificación de tiquetes aéreos que son objeto de reclamación en razón a sus facultades de protección al consumidor, y al ser el responsable de vigilar y tramitar denuncias radicadas o de oficio, en atención a lo señalado en el numeral 1 del artículo 24 del Código General del Proceso, competencia que también irradie de la Aerocivil.

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

Por último, instó se denieguen las pretensiones del actor, especialmente en lo que tiene que ver con el Ministerio.

4.3. CHEAPOAIR pese a haber sido oportunamente notificado de su vinculación de la presente acción de tutela y de los anexos desde el 20 de agosto hogaño, comunicación que fue remitida a la dirección electrónica [sm@cheapoair.com](mailto:sm@cheapoair.com)<sup>1</sup>, conforme obra en el expediente digital denominado - 17001400900220210007300 LuisDanielGonzalezMarin- específicamente en el archivo nombrado - 18 202100073 NotificaAuto-, optó por guardar silencio, por lo que deberá de aplicarse el contenido del artículo 20 del Decreto 2591 de 1991, esto es, se tendrán por ciertos los fundamentos facticos del libelo.

4.4. Respecto a la notificación de la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES la misma se efectuó desde el 20 de agosto de 2021, a las 09:41, en el micrositio web del Juzgado en el ítem de estados electrónicos<sup>2</sup>, en atención a lo ordenado en auto del 19 de agosto, dando así publicidad a la acción.

Lo anterior, se realizó ante la imposibilidad que tuvo esta Célula Judicial para hallar una dirección de correo electrónico o contacto telefónico efectivo para remitir por este canal la notificación de la admisión de la acción de tutela, información que se desprende de las sendas constancias aportadas en el expediente por parte de la Oficial Mayor.

Cabe destacar que aunque se instó la colaboración de las partes para contactar con la Agencia de Viajes, especialmente la Demandada, estas refirieron desconocer esta información, de un lado el Ministerio al no tener una base de datos de ello, y de otro, Aeroméxico la desconoce.

## **5. CONSIDERACIONES**

### **5.1. COMPETENCIA**

De conformidad con los artículos 86 de la Constitución Nacional, 37 del Decreto 2591 de 1991 y del Decreto 333 del 6 de abril de 2021, a esta sede judicial le corresponde el conocimiento y decisión de la presente acción promovida por el señor LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN en contra de AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA.

### **5.2. PROBLEMA JURÍDICO**

---

<sup>1</sup> <https://www.facebook.com/cheapoair/>

<sup>2</sup> Consultar en la siguiente ruta: Expediente "17001400900220210007300 LuisDanielGonzalezMarin", archivo "18 202100073 NotificaAuto", de la página 8 a la 14.

Este Despacho debe de establecer si Aeroméxico transgredió el derecho fundamental de petición del señor González Marín, al no haberle dado trámite a la solicitud de reembolso de tiquetes aéreos por éste realizada a través de las direcciones electrónicas “*ambogfinanzas@aeromexico.com; marango@cmclex.com; cacotizacionesdomesticas@aeromexico.com; cainformacioninternacional@aeromexico.com; caimport@aeromexico.com; cadomestico@aeromexico.com*”, con el argumento que estos canales no son los dispuestos para dar trámite a esta actuación.

Para resolver el interrogante que genera el libelo, han de precisarse la naturaleza de la acción de tutela y su procedencia excepcional en contra de particulares y el contenido del derecho de petición en contra de particulares, para finalmente resolver el caso concreto.

### **5.3. LA ACCIÓN DE TUTELA Y SU PROCEDENCIA EXCEPCIONAL EN CONTRA DE PARTICULARES.**

La acción de tutela fue instituida en nuestro ordenamiento constitucional en el artículo 86 de la Constitución Política como un mecanismo de carácter excepcional para que las personas puedan solicitar la protección de derechos fundamentales que estimen amenazados o vulnerados por las acciones u omisiones de una autoridad pública o de un *particular* encargado de la prestación de un servicio público o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación e indefensión.

*“[...] La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.”*

De acuerdo con lo dispuesto en este inciso, el numeral 4 del artículo 42 del Decreto 2591 de 1991 precisó como una causales de procedencia de la acción de tutela en contra de acciones y omisiones de particulares el que el tutelante tenga una relación de subordinación o indefensión:

*“[...] 4. Cuando la solicitud fuere dirigida contra una organización privada, contra quien la controle efectivamente o fuere el beneficiario real de la situación que motivo la acción, siempre y cuando el solicitante tenga una relación de subordinación o indefensión con tal organización. [...]”*

De este aparte normativo la Corte Constitucional ha señalado que los conceptos de indefensión y subordinación no son similares<sup>3</sup>; en tanto, la primera se configura en aquellas relaciones en las que una persona está en una situación de

---

<sup>3</sup> Véanse, entre otras, las Sentencias T-583 de 2011, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub y T-145 de 2016, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

debilidad manifiesta respecto a otra no siendo posible defenderse de manera equitativa, lo cual depende en gran medida de las circunstancias que le rodeen bien sea porque no cuenta con los mecanismos judiciales a su alcance o porque los mismos resultan ineficaces para contrarrestar la amenaza. Mientras que la segunda, nace de una relación jurídica que genera dependencia pues una de las partes tiene el deber de acatar las órdenes y la otra cuenta con la competencia para emitirlos<sup>4</sup>.

#### **5.4. EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN FRENTE A PARTICULARES.**

El artículo 23 de la Constitución Política consagra “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*”, cuya reglamentación legal se encuentra contenida en la Ley 1755 de 2015<sup>5</sup>.

Respecto al derecho de petición contra particulares, el Alto Tribunal en lo Constitucional estableció las siguientes reglas para su procedencia a través de acción de tutela:

**“[...] (i) La prestación de un servicio público o el desempeño funciones públicas: dentro de este supuesto se destacan las entidades financieras, bancarias o cooperativas, en tanto que se trata de personas jurídicas que desempeñan actividades que son consideradas servicio público<sup>6</sup>. De igual forma, se traen a colación las universidades de carácter privado, las cuales prestan el servicio público de educación<sup>7</sup>. Respecto de la segunda situación, se destacan las actividades de los curadores urbanos, quienes son particulares encargados de la verificación del cumplimiento de la normatividad urbanística o de edificación<sup>8</sup>.**

*En los mencionados eventos, el derecho de petición opera como si se tratase de una autoridad pública y, por consiguiente, al ser similar la situación y la calidad del particular a una autoridad pública, tiene el deber de dar respuesta a las peticiones presentadas en virtud del artículo 23 de la Constitución Política<sup>9</sup>.*

*(ii) El ejercicio del derecho de petición como medio para proteger un derecho fundamental;*

*(iii) En aquellos asuntos en los cuales exista una relación especial de poder entre el peticionario y la organización de privada, la cual puede ser reglada o de facto. A propósito de ello, la Ley 1755 de 2015, en cuya virtud se reguló el derecho fundamental de petición, dispuso que el citado derecho se podía ejercer ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encontrara en: i) situaciones de indefensión o subordinación o, ii) la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario<sup>10</sup>. [...]”<sup>11</sup>* Subrayado y Negrilla fuera del texto original.

<sup>4</sup> Sentencia T-643 de 2013. M.P. Nilson Pinilla Pinilla. Por lo general, se vincula la subordinación a las relaciones de trabajo), familiares y de estudio.

<sup>5</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

<sup>6</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-146 de 2012.

<sup>7</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-808 de 2012.

<sup>8</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-984 de 2010.

<sup>9</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-951 de 2014.

<sup>10</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 32, parágrafo 1°.

<sup>11</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-451 de 2017.

## 5.5. EXÁMEN DE PROCEDIBILIDAD

Para efectos del caso en concreto, conforme lo establece el artículo 68 de la Ley 336 de 1996 *"Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte"* el transporte aéreo es un servicio público esencial.

*"[...] ARTÍCULO 68.-El modo de transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose exclusivamente por las normas del Código de Comercio (libro quinto, capítulo preliminar y segunda parte), por el manual de reglamentos aeronáuticos que dicte la unidad administrativa especial de aeronáutica civil y por los tratados, convenios, acuerdos, prácticas internacionales debidamente adoptados o aplicadas por Colombia. [...]"*

Frente a ello, la Corte Constitucional señaló que el servicio de transporte en su modalidad aérea es un servicio público esencial que está estrechamente ligado a la satisfacción de derechos fundamentales, especialmente la locomoción al contar el usuario con diversos medios para movilizarse y, el libre desarrollo de la personalidad, en cuanto la persona es libre de desplazarse al lugar donde desee<sup>12</sup>.

Sobre el particular el Alto Tribunal aludió:

*"[...] Sobre el particular, se ha señalado por parte de la Corte, en el ámbito del análisis de constitucionalidad de normas que fijan la prohibición de la huelga en esa clase de actividades, que "la Corte ha acudido al criterio de acuerdo con el cual un servicio público es esencial cuando "las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales" <sup>13</sup>. || En un principio, la Corte consideró que debía juzgar en cada caso concreto si la prohibición de la huelga en una determinada actividad respondía al requisito de que la labor analizada constituyera un servicio público esencial. Con base en este criterio, la Corte ha declarado que servicios como la banca central<sup>14</sup>; el transporte<sup>15</sup>; las telecomunicaciones<sup>16</sup>; la explotación, refinación, transporte y distribución de petróleo<sup>17</sup> y los servicios públicos domiciliarios<sup>18</sup>, son materialmente servicios públicos esenciales."<sup>19</sup>*

<sup>12</sup> Corte Constitucional, sentencia C-450/95.

<sup>13</sup> Sentencia C-450 de 1995 (MP Antonio Barrera Carbonell).

<sup>14</sup> Sentencia C-521 de 1994 (MP Jorge Arango Mejía)

<sup>15</sup> Sentencia C-450 de 1995 (MP Antonio Barrera Carbonell).

<sup>16</sup> Ídem.

<sup>17</sup> Ídem.

<sup>18</sup> Sentencia C-663 de 2000 (MP Antonio Barrera Carbonell).

<sup>19</sup> Corte Constitucional, sentencia C-691/08. Además, en lo que respecta a la aplicación de un criterio material para la definición de los servicios públicos esenciales, la misma decisión indicó que *"No obstante, como sucedió en sentencias anteriores, la inexistencia de un pronunciamiento expreso por parte del Legislador en el que defina cuáles son las actividades que constituyen servicios públicos esenciales no impide que la Corte analice si la norma acusada alude a un servicio público esencial desde el punto de vista material. || Por otra parte, el mismo artículo 56 de la Constitución dispone que es preciso establecer cuáles son los servicios públicos en los que no puede tener lugar el derecho de huelga, a través de su calificación como servicios públicos esenciales. El artículo le defiere al legislador la determinación acerca de este punto. Ciertamente, el legislador no ha cumplido con este mandato, después de la Constitución de 1991. || Por eso, la Corte estima que en situaciones como la actual se debe seguir el rumbo que se había fijado esta Corporación desde un principio, cual era el de que "en cada caso concreto sometido a su consideración la Corte examinará si una determinada actividad, atendiendo a su contenido material, corresponde o no a un servicio público esencial".<sup>19</sup> Esta manera de proceder también se ajusta más al principio de preservación del derecho y respeta la decisión tomada por el legislador en el momento en que se dictó – y reformó - el CST. Por eso, en el presente caso considera la Corte que es necesario adentrarse en el análisis de la norma acusada y determinar, desde el punto de vista material, si las actividades relacionadas con la explotación, elaboración y distribución de sal caben dentro de la categoría de servicios públicos esenciales."*

*En el caso del transporte, en general, y su modalidad aérea, en particular, concurren diversas razones para concluir que se trata de un servicio público vinculado estrechamente con la satisfacción de los derechos fundamentales.*

[...]

*La libertad de locomoción, así entendida, no se concentra exclusivamente en la garantía de transitar libremente por el territorio nacional, sino también con la existencia de mecanismos que permitan hacerlo en condiciones razonables y adecuadas. Esos instrumentos no son otros que los medios de transporte de pasajeros.*

*Existe, en ese orden de ideas, un vínculo inescindible entre la vigencia de múltiples derechos fundamentales y el acceso al transporte. En efecto, el derecho a ejercer una actividad laboral, a obtener el servicio educativo o de salud, o el simple ejercicio del libre desarrollo de la personalidad, expresado en la decisión autónoma de dirigirse hacia donde se plazca, dependen de contar con la infraestructura y servicios adecuados para lograr esa movilidad. Esta ha sido la posición de la Corte en su jurisprudencia, al señalar que "... las actividades de las empresas de transporte por tierra, mar y aire, indudablemente son servicios públicos esenciales, porque están destinadas a asegurar la libertad de circulación (art. 24 C.P.), o pueden constituir medios necesarios para el ejercicio o la protección de otros derechos fundamentales (vida, salud, educación, trabajo, etc.)."<sup>20</sup>*

[...]

*5. Es por ese vínculo particular entre los derechos fundamentales, en especial la libertad de locomoción, y el servicio de transporte público, que se admite que el legislador intervenga, de manera intensa, la prestación de ese servicio. Esto al menos a través de dos ámbitos de justificación: el carácter de actividad peligrosa que tiene el transporte público y la necesidad de ejercer el control del mercado de prestación del transporte, con el fin de satisfacer los derechos de los usuarios.*

[...]

*11. En conclusión, la Sala advierte que el transporte público aéreo es, por mandato de la ley, un servicio público esencial, lo que significa que el mercado económico que le es propio está altamente intervenido por el Estado. Esto con el fin de asegurar la seguridad, eficiencia, calidad y acceso equitativo a las prestaciones correspondientes. Además, para el ejercicio de esas actividades de intervención se ha previsto por el ordenamiento jurídico a la Aerocivil como autoridad aeronáutica, quien tiene la competencia para regular la actividad e, incluso, imponer sanciones en razón del incumplimiento de las reglas aplicables, en especial aquellas contenidas en los RAC. Estas funciones, al ser expresión del ejercicio del derecho administrativo sancionador, deben adelantarse con sujeción a los principios del debido proceso, entre ellos la legalidad de las conductas reprochables, las sanciones, los procedimientos y la definición de las autoridades competentes. [...]"<sup>21</sup>*

Continuando con el examen de procedencia es menester destacar que de acuerdo con el aparte jurisprudencial previamente aludido la Aerolínea accionada además de garantizar el servicio público de transporte aéreo, cumple con actividades de mercado económico, estando altamente controlada, inspeccionada y vigilada por el Estado.

Por lo anterior, puede concluirse que la acción de tutela es procedente frente a Aeroméxico, pese a tratarse de una entidad de carácter particular, en razón a la

<sup>20</sup> Corte Constitucional, sentencia C-450/95.

<sup>21</sup> Sentencia T-987 de 2012.

posición de supremacía que ejerce sobre sus usuarios al garantizar la prestación de un servicio público esencial, y por tanto sujeto al control estatal.

## 6. CASO CONCRETO

6.1. En el caso en consideración el señor Luis Daniel González Marín en ejercicio de su derecho constitucional de petición, elevó el día 25 de mayo de 2021, a las 12:09, solicitud a Aeroméxico, mediante la cual instó la devolución del dinero por compra de los tiquetes del 30 de mayo hogaño, ante su reservación errónea por parte de la compañía.

Lo anterior por cuanto estos nunca fueron comprados por el gestor ni por su madre ni compañera sentimental, sumado que no desean realizar ningún otro viaje internacional que oferte la accionada.

6.2. Por su parte, Aeroméxico en sus respuestas afirmó no haber transgredido los derechos fundamentales de petición ni información del actor, como quiera que no tuvo conocimiento de la solicitud de reembolso.

Advirtió que la compañía en su página web tiene un canal especializado para que los usuarios puedan elevar sus peticiones, quejas o recursos antes, durante y después del vuelo, mecanismo que no utilizó el actor según verificación de sus registros.

Respecto a los hechos de la demanda, especialmente frente a la pretensión de devolución de tiquetes, precisó que el señor González Marín a través de la agencia de viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES adquirió las reservas para él y las señoras María José Marín Gómez y Juliana Ramírez Corrales por la suma de 185.71 EUR por cada uno, el vuelo salía de Bogotá a México el 20 de mayo a las 16:00 horas y el retorno de México a Bogotá el 30 de mayo a las 9:40.

No obstante, aseguró que el 20 de mayo la mencionada agencia de viajes canceló los vuelos ante el no a bordo de los pasajeros y el no cambio de itinerario, por lo que considera que el promotor debe acudir ante la agencia de viajes para la devolución del emolumento pues el error en las reservaciones se originó allí.

También informó no haber corrido traslado de la solicitud a la agencia de viajes, al desconocer su información de contacto. Y aportó memorial en el que presuntamente atendió de fondo la petición.

6.3. Establecido lo anterior y de cara a las pruebas aportadas a la acción constitucional, tenemos que de las pruebas aportadas al expediente, el señor González Marín el día 25 de mayo de 2021, a las 12:09, elevó solicitud a Aeroméxico a las direcciones electrónicas [cacotizacionesdomesticas@aeromexico.com](mailto:cacotizacionesdomesticas@ aeromexico.com);

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

[cainformacioninternacional@aeromexico.com](mailto:cainformacioninternacional@aeromexico.com); [caimport@aeromexico.com](mailto:caimport@aeromexico.com); y, [cadomestico@aeromexico.com](mailto:cadomestico@aeromexico.com), instando la devolución del dinero por compra de los tiquetes del 30 de mayo hogaño, ante su reservación errónea, pues su reserva tenía salida el 20 de mayo de 2021 a las 4:00 p.m. desde Bogotá D.C hasta México, con retorno para el 23 de mayo a las 9:40 a.m., con arribo a nuestra capital.

En esa misma data, siendo las 12:34, el Ejecutivo de Servicio a Clientes (*Customer Service Executive*) de Aeroméxico respondió:

*“Buenas tardes,*

*Estimado cliente*

*Este caso deberá de ser atendido y revisado por nuestros compañeros de pasaje a los siguientes contactos estimada.*

[TEL:55-51-33-4000](tel:55-51-33-4000)

<https://www.aeromexico.com/>”

Posteriormente, el 29 de mayo, a las 12:05, el señor González Marín remitió nuevamente la solicitud a los correos electrónicos [ambogfinanzas@aeromexico.com](mailto:ambogfinanzas@aeromexico.com) y [marango@cmcllex.com](mailto:marango@cmcllex.com), los cuales se encuentran consignados en el Certificado de Matrícula de Sucursal de Sociedad Extranjera de la Cámara de Comercio de Bogotá del 29 de mayo, que fue anexado al acervo probatorio.

6.4. Frente a lo anterior, la Corte Constitucional ha señalado que el derecho de petición comporta tres características especiales que deben de garantizarse de forma completa pues de no ser así se transgrediría dicha prerrogativa “[...] *Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario. [...]*”<sup>22</sup>.

En lo que atañe a la existencia de una respuesta de fondo, el Alto Tribunal ha precisado que al momento de emitir la contestación el ente debe de procurar que la misma sea *i) clara, ii) precisa, iii) congruente y iv) consecuente*, pues de lo contrario la omisión constituye una transgresión a la prerrogativa.

*“[...] 4.5.4. **Respuesta de fondo.** Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: “(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o*

---

<sup>22</sup> Sentencia T-230 de 2020.

*elusivas ; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente<sup>23</sup> (se resalta fuera del original).*

*La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado<sup>24</sup>, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.<sup>25</sup>), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”<sup>26</sup> Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales.*

*En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario<sup>27</sup>. [...]”<sup>28</sup>*

De acuerdo con la jurisprudencia anterior, se halla que en el presente caso la Aerolínea emitió una respuesta el 20 de agosto, de la cual el actor manifestó tener conocimiento por el traslado que realizó el Despacho, y en la que precisó no estar de acuerdo con la misma:

<sup>23</sup> Sentencia T-610 de 2008, M.P. Rodrigo Escobar Gil. Véase también, entre otras, las sentencias T-430 de 2017, T-206 de 2018, T-217 de 2018, T-397 de 2018 y T-007 de 2019.

<sup>24</sup> Desde sus inicios, esta Corporación diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: “no se debe confundir el derecho de petición (...) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N).” Sentencia T-242 de 1993, M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Véanse también, entre otras, las Sentencias T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

<sup>25</sup> Artículo 74 de la Constitución Política: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”

<sup>26</sup> En relación con el alcance de este derecho fundamental, la Corte Constitucional ha observado que “[l]a ley que limita el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer dicha reserva. En efecto, la Constitución en este sentido rechaza las normas genéricas o vagas que pueden terminar siendo una especie de habilitación general a las autoridades para mantener en secreto toda la información que discrecionalmente consideren adecuado. Para que esto no ocurra y no se invierta la regla general de la publicidad, la ley debe establecer con claridad y precisión el tipo de información que puede ser objeto de reserva, las condiciones en las cuales dicha reserva puede oponerse a los ciudadanos, las autoridades que pueden aplicarla y los sistemas de control que operan sobre las actuaciones que por tal razón permanecen reservadas.” Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño, reiterada en la Sentencia C-274 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa. Lo anterior resulta de especial importancia, por ejemplo, en el caso de las víctimas, ya que el derecho de acceso a la información es “una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.” Cita es tomada de la Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño. Véanse, entre otras, las Sentencias C-274 de 2013, T-487 de 2017, C-007 de 2018 y C-067 de 2018.

<sup>27</sup> Véanse, entre otras, las Sentencias T-219 de 2001, T-1006 de 2001, T-229 de 2005 y T-396 de 2013. Cabe también hacer referencia al deber de información consagrado en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, de acuerdo con el cual las autoridades han de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, así como suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga. Dicha exigencia se da respecto de las normas que determinan la competencia de la entidad, las funciones de sus distintas dependencias y servicios que se prestan, procedimientos y trámites internos de la entidad, actos administrativos de carácter general, entre otras cosas.

<sup>28</sup> Sentencia T-230 de 2020.

*“[...] No me han dado ninguna respuesta, me entero por ustedes. Esa respuesta de derecho de petición solo hace alusión a situaciones posibles no anexan ninguna prueba, cosa contraria a lo que presente en donde se evidencia claramente que Aeromexico hasta el día 20 de mayo no había cambiado el itinerario. Dicha respuesta no representa la realidad de lo sucedido. Por último considero grosero que sigan insistiendo en que no habían recibido el derecho de petición, cuando inclusive uno de usa funcionarios me respondió, esta empresa debe ser más consciente de las normas y entrenar a sus empleados para que den los trámites de ley a los derechos de petición. [...]”*

No obstante, el Despacho considera que la respuesta resolvió de manera parcial lo solicitado por el libelista. Cabe destacar que en la petición elevada por el actor este solicitó puntualmente:

*“[...] PETICIÓN*

*Solicito sean desembolsados los tiquetes que están fechados en fecha 30 de mayo del año 2021, estos tiquetes nunca fueron comprados por mi o mi compañera o mi madre, representan un atropello, no requerimos ningún otro viaje internacional que sea ofertado por parte de AEROMÉXICO, no nos interesa que nos den 1 año para usarlos o 2 años, no es de nuestro interés en la próxima década viajar a Ciudad de México, tampoco disponemos del tiempo para ir a Cancún u otro destino ofertado por ustedes.*

*La devolución del dinero puede realizarse a la Tarjeta de Crédito con la que se compraron o pueden indicarnos mediante que medio desean devolvernos y procederemos a indicarles el mismo. [...]”*

Frente a esto, la Aerolínea mencionó que de acuerdo con sus registros los vuelos fueron adquiridos por la Agencia de Viajes SCHLOSSER REISEN VIAJES, el 29 de abril de 2021, a favor de María José Marín Gómez, Luis Daniel González Marín y Juliana Ramírez Corrales, con el siguiente itinerario:

- ✓ AM 762 BOGOTÁ (BOG) – MÉXICO (MEX) programado para el 20 de mayo de 2021 a las 16:00.
- ✓ AM 761 MÉXICO (MEX) - BOGOTÁ (BOG) programado para el 30 de mayo de 2021 a las 9:40.

De este itinerario aportó pantallazos de cada una de las personas antes mencionadas, en los horarios que manifestó, las que evidentemente no concuerdan con los vuelos reservados por el actor (salida el 20 de mayo de 2021 a las 4:00 p.m. desde Bogotá D.C hasta México, con retorno para el 23 de mayo a las 9:40 a.m., con arribo a Bogotá D.C.) y con el itinerario que posteriormente le arrojó (salida el 23 de mayo de 2021 a las 9:40 a.m. desde México hasta Bogotá D.C, con retorno desde Bogotá D.C para el 30 de mayo a las 16:00, con arribo a México), lo cual se observa en los pantallazos que este aportó en su petición.

Frente a la solicitud de reembolso la Demandada indicó que las reservas se hicieron en clasificación “V”, es decir, tarifa básica, advirtiendo que esta familia tarifaria es muy restrictiva y no es reembolsable, así como tampoco permite cambios

en la reserva, información que se encuentra disponible en su página web y de lo cual también aportó los pantallazos de los términos y condiciones de este servicio, en los que se señala<sup>29</sup>:

- ✓ No permite cambios (vuelo, fecha, hora, destino). Si perdiste tu vuelo (No show) y no notificaste, tu boleto será cancelado (complementos adicionales más impuestos incluidos).
- ✓ No permite cambios el día del viaje
- ✓ Los cambios de nombre no están permitidos. Únicamente podrán hacerse correcciones en caso de que el nombre del pasajero tenga algún error ortográfico, para hacer el ajuste se deberá presentar un documento oficial.\*\*\*
- ✓ No reembolsable
- ✓ No combinable con otras Familias Tarifarias
- ✓ Elige tu asiento con un costo adicional
- ✓ Permite Upgrade
- ✓ Incluido: 1 pieza de equipaje de mano y un artículo personal con un peso total de 10kg por ambas piezas. (Excepto vuelos nacionales)\*
- ✓ La tarifa básica es preferencial para vuelos nacionales, únicamente incluye un artículo personal que pueden ser maletines, bolsos, computadoras, riñoneras, etc; estos deberán caber debajo de los asientos en cabina.

En lo que atañe al cambio de itinerario arguyó no haber realizado cambios en el boleto, pues las reservas operaron en las fechas reservadas, los cuales fueron cancelados el 20 de mayo hogaño, por la Agencia de Viajes debido a que los pasajeros no hicieron uso de estos y aparecen como no abordados, de lo que también aportó pantallazo.

Ahora bien, contrario a lo expresado por el actor, y entendiendo perfectamente la insatisfacción que como consumidor genera la falta de reembolso de los tiquetes ante la aparente irregularidad en el itinerario de los vuelos por parte del ente demandado o por parte de la Agencia de Viajes, se considera que la respuesta respecto a esto aunque negativa a sus intereses, resolvió de fondo lo solicitado y pese a que pareciera evasiva a ojos del promotor, es bueno recordar que puntualmente deprecó el desembolso de *“los tiquetes que están fechados en fecha 30 de mayo del año 2021, estos tiquetes nunca fueron comprados por mi o mi compañera o mi madre”*, a lo cual, le contestó que dado que las reservas fueron comprados en clasificación de tarifa básica no hay lugar a reembolsos y que la Aerolínea no realizó ningún cambio de itinerario.

---

<sup>29</sup> <https://aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/familias-tarifarias/basica>

Se destaca que si bien no es la respuesta que esperaba el gestor, la misma si constituye una respuesta de fondo, sin que el juez constitucional pueda ordenar el sentido en el que se debe de emitir una contestación.

*“[...] La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado<sup>30</sup>, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (art. 74 C.P.<sup>31</sup>), dado que, por regla general, existe el “deber constitucional de las autoridades públicas de entregarle, a quien lo solicite, informaciones claras, completas, oportunas, ciertas y actualizadas sobre cualquier actividad del Estado.”<sup>32</sup> Sobre este punto, es preciso anotar que al tratarse de una garantía fundamental que permite el ejercicio de muchos otros derechos fundamentales, así como la consolidación de la democracia, las restricciones al derecho de petición y de información deben ser excepcionales y deberán estar previamente consagradas en la ley. Al respecto, en el Título III de la Ley 1712 de 2014 se hace referencia a los casos especiales en los cuales se puede negar el acceso a la información, por ejemplo, entre otros, al tratarse de información clasificada y reservada, o que pueda causar daños a personas naturales o jurídicas en su derecho a la intimidad, vida, salud, seguridad o secretos comerciales, industriales y profesionales. [...]”<sup>33</sup>*

A raíz de esta insatisfacción puede el actor recurrir a elevar queja ante el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en atención a sus funciones de vigilancia y protección de los consumidores aéreos según lo señalado en el numeral 1 del artículo 24 del Código General del Proceso, competencia que también irradia de la Aerocivil, así como lo mencionó el ente en su respuesta.

Claro hasta aquí que la respuesta si atendió estos puntos en específico.

Sin embargo, la respuesta no puede entenderse completa, toda vez que de un lado Aeroméxico omitió por completo atender de fondo lo pretendido en el hecho séptimo de la petición *“Tampoco estoy de acuerdo con las políticas que ustedes usan al momento del check in por qué para el vuelo del 23 de mayo que si usamos por qué estaba bien, nos cobraron la ubicación de los asientos por qué según nos indico la joven del Call*

---

<sup>30</sup> Desde sus inicios, esta Corporación diferenció el derecho de petición del derecho de lo pedido. Puntualmente, se ha dicho que: “no se debe confundir el derecho de petición (...) con el contenido de lo que se pide, es decir[,] con la materia de la petición. La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela, pues en tales casos se conculca un derecho constitucional fundamental. En cambio, lo que se debate ante la jurisdicción cuando se acusa el acto, expreso o presunto, proferido por la administración, alude al fondo de lo pedido, de manera independiente del derecho de petición como tal. Allí se discute la legalidad de la actuación administrativa o del acto correspondiente, de acuerdo con las normas a las que estaba sometida la administración, es decir que no está en juego el derecho fundamental de que se trata sino otros derechos para cuya defensa existen las vías judiciales contempladas en el Código Contencioso Administrativo y, por tanto, respecto de ella no cabe la acción de tutela salvo la hipótesis del perjuicio irremediable (artículo 86 C.N.)” Sentencia T-242 de 1993, M.P. José Gregorio Hernández Galindo. Véanse también, entre otras, las Sentencias T-180 de 2001, T-192 de 2007, T-558 de 2012 y T-155 de 2018.

<sup>31</sup> Artículo 74 de la Constitución Política: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”*

<sup>32</sup> En relación con el alcance de este derecho fundamental, la Corte Constitucional ha observado que “[l]a ley que limita el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva y qué autoridades pueden establecer dicha reserva. En efecto, la Constitución en este sentido rechaza las normas genéricas o vagas que pueden terminar siendo una especie de habilitación general a las autoridades para mantener en secreto toda la información que discrecionalmente consideren adecuado. Para que esto no ocurra y no se invierta la regla general de la publicidad, la ley debe establecer con claridad y precisión el tipo de información que puede ser objeto de reserva, las condiciones en las cuales dicha reserva puede oponerse a los ciudadanos, las autoridades que pueden aplicarla y los sistemas de control que operan sobre las actuaciones que por tal razón permanecen reservadas.” Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño, reiterada en la Sentencia C-274 de 2013, M.P. María Victoria Calle Correa. Lo anterior resulta de especial importancia, por ejemplo, en el caso de las víctimas, ya que el derecho de acceso a la información es *“una herramienta esencial para la satisfacción del derecho a la verdad de las víctimas de actuaciones arbitrarias y de violaciones de derechos humanos y para garantizar el derecho a la memoria histórica de la sociedad.”* Cita es tomada de la Sentencia C-491 de 2007, M.P. Jaime Córdoba Triviño. Véanse, entre otras, las Sentencias C-274 de 2013, T-487 de 2017, C-007 de 2018 y C-067 de 2018.

<sup>33</sup> Sentencia T-230 de 2020.

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

*Center de no hacerlo debíamos esperar cuales quedaban disponibles si alguien llegaba tarde o demás situaciones, de esto deben tener grabación ustedes pues la llamada se hizo el sábado 22 de mayo en horas de la mañana, por esto nos cobraron 1000 pesos mexicanos, absurdo, y espero obtener una respuesta favorable frente a esta situación, por qué tengo todo el animo de que esto se resuelva de la mejor manera, de lo contrario recurriré a la Aeronautica Civil y a la SuperIntendencia, para que tomen las medidas correctivas necesarias y se logre obtener el reembolso de los tiquetes comprados.”*, puesto que en ningún momento en su respuesta se pronunció frente a esta situación y si accedía o negaba el reembolso por el cobro realizado para la ubicación de los asientos.

Y de otro lado, la Accionada debió de correr traslado de la solicitud a la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES, tras advertir que de esta puede venir la irregularidad presentada en el agendamiento del itinerario de los tiquetes y evidentemente tiene injerencia en la pretensión de devolución de dinero, acorde con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

*“[...] Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. [...]”*

Al respecto la Corte Constitucional ha dicho:

*“[...] En las hipótesis en que la autoridad a quien se dirigió la solicitud no sea la competente para pronunciarse sobre el fondo de lo requerido, también se preserva la obligación de contestar, consistente en informar al interesado sobre la falta de capacidad legal para dar respuesta y, a su vez, remitir a la entidad encargada de pronunciarse sobre el asunto formulado por el peticionario<sup>34</sup>. [...]”<sup>35</sup>*

Se denota que la contestación que le fue remitida al libelista no fue completa, en tanto omitió pronunciarse frente al desembolso que debió de asumir el actor para la ubicación de los asientos en el vuelo del 23 de mayo de 2021, y a su vez, prescindió dar el correspondiente traslado a la Agencia de Viajes no dio el trámite correspondiente al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, imponiendo esta carga de manera injustificada al promotor.

Aunque la demandada es un particular, tiene la obligación constitucional y legal de resolver las solicitudes bajo las mismas condiciones que las autoridades

<sup>34</sup> Véanse, entre otras, las Sentencias T-219 de 2001, T-1006 de 2001, T-229 de 2005 y T-396 de 2013. Cabe también hacer referencia al deber de información consagrado en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, de acuerdo con el cual las autoridades han de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, así como suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga. Dicha exigencia se da respecto de las normas que determinan la competencia de la entidad, las funciones de sus distintas dependencias y servicios que se prestan, procedimientos y trámites internos de la entidad, actos administrativos de carácter general, entre otras cosas.

<sup>35</sup> Sentencia T-230 de 2020.

públicas “En el ejercicio del derecho frente a privados existen iguales deberes de recibir, dar trámite y resolver de forma clara, oportuna, suficiente y congruente, siempre que sean compatibles con las funciones que ejercen<sup>36</sup>. En otras palabras, los particulares, independientemente de su naturaleza jurídica, son asimilables a las autoridades públicas, para determinados efectos, entre ellos, el relacionado con el derecho de petición.”<sup>37</sup>

6.5. De otro lado, pese a que Aeroméxico expone en su respuesta que los correos electrónicos “[cacotizacionesdomesticas@aeromexico.com](mailto:cacotizacionesdomesticas@aeromexico.com); [cainformacioninternacional@aeromexico.com](mailto:cainformacioninternacional@aeromexico.com); [caimport@aeromexico.com](mailto:caimport@aeromexico.com); [cadomestico@aeromexico.com](mailto:cadomestico@aeromexico.com); [ambogfinanzas@aeromexico.com](mailto:ambogfinanzas@aeromexico.com) y [marango@cmcllex.com](mailto:marango@cmcllex.com)” no son los canales dispuestos para elevar este tipo de solicitudes, pues la empresa tiene disponible en su página web <https://www.aeromexico.com/> la plataforma dispuesta para elevar de forma directa la solicitud de reembolso de tiquetes.

Frente a este aspecto, las peticiones pueden recibirse a través de los medios físicos o electrónicos que disponga la entidad, dependiendo de la preferencia del solicitante y podrán ser verbales, escritas o por cualquier otra vía idónea que sirva como canal de comunicación o de transferencia de datos, pero en todo caso la receptora estará obligada a dar respuesta a la solicitud.

*“[...] 4.5.6.1. **Formas de canalizar las peticiones.** El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos<sup>38</sup>.*

*[...]*

**4.5.6.1.5.** *En suma, las solicitudes que se presenten ante las autoridades podrán realizarse por vía verbal, escrita o cualquier otro medio idóneo que sirva para la*

<sup>36</sup> El artículo 32 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, fue declarado exequible condicionado en su aparte “estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título”, bajo el entendido que “al derecho de petición ante organizaciones privadas se aplicarán, en lo pertinente, aquellas disposiciones del Capítulo I que sean compatibles con la naturaleza de las funciones que ejercen los particulares.” Sentencia C-951 de 2014, M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez.

<sup>37</sup> Sentencia T-230 de 2020.

<sup>38</sup> Ley 1437 de 2011: “ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. // Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. // Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta. // Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. // A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario. // PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. // PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. // PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.”

*comunicación, para lo cual, por regla general, el particular tendrá la posibilidad de escoger entre canales físicos o electrónicos que hayan sido habilitados por la entidad. Cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios tanto físicos como electrónicos de que dispondrá para mantener comunicación con la ciudadanía, teniendo en cuenta sus funciones, presupuesto y posibilidad de atención efectiva. En todo caso, siguiendo lo dispuesto en la ley y conforme a la jurisprudencia se aclara que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que, siempre deberá ser atendido por los funcionarios correspondientes para dar respuesta a las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos que se canalicen por dicho medio. [...]"<sup>39</sup>*

Lo anterior traduce que Aeroméxico no puede continuar excusando su responsabilidad de emitir una respuesta de fondo a la solicitud del actor, so pretexto que a los correos electrónicos a los que remitió el escrito no son los idóneos y por cuanto en su página tiene un mecanismo más directo y efectivo para ello, pues como estableció el Alto Tribunal “cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación entre las personas y las entidades, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición”.

En este caso el actor eligió enviar la solicitud a los correos de los que tuvo conocimiento de la empresa, y posteriormente lo remitió nuevamente a los correos electrónicos [ambogfinanzas@aeromexico.com](mailto:ambogfinanzas@aeromexico.com) y [marango@cmclcx.com](mailto:marango@cmclcx.com), mismos que están consignados como canales de recepción en el Certificado de Matrícula de Sucursal de Sociedad Extranjera de la Cámara de Comercio de Bogotá del 29 de mayo, que fue anexado al acervo probatorio.

6.6. De lo esbozado es claro que el derecho fundamental de petición del señor González Marín está siendo lesionado por la empresa Aeroméxico, como quiera que pese a emitir una respuesta a la solicitud del 20 de agosto avante, esta no fue completa, como se desarrolló en líneas, así como tampoco corrió traslado de esta al ente competente.

En ese orden de ideas, se ordenará a la empresa AEROMÉXICO para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la notificación de este fallo, emita una respuesta completa a la solicitud del 29 de mayo de 2021 a favor del actor, cuyo contenido deberá de ser notificado de forma efectiva a la dirección electrónica [danielgonzalezmarin27@gmail.com](mailto:danielgonzalezmarin27@gmail.com), sin imponer ningún otro tipo de evasión ni dilación.

Así mismo, en ese mismo plazo, deberá de dar traslado de la solicitud a la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES o a CHEAPOAIR, el envío dependerá de la entidad que reporte su base de datos como la responsable de los

---

<sup>39</sup> Sentencia T-230 de 2020.

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

tiquetes del señor Luis Daniel, y una vez realice esta acción deberá de informárselo al afectado en los términos señalados en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Una vez la petición sea trasladada al competente, tanto la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES o a CHEAPOAIR deberán de emitir, como corresponde, la correspondiente respuesta de fondo a la solicitud, en los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, mismos que fueron ampliados por el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Lo anterior, en consideración a que el precitado artículo preceptúa que los *“términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”*.

Con base en la anterior argumentación el JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE MANIZALES, Administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Constitución y la Ley,

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición invocado por el señor LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN, con fundamento en lo expuesto en la parte considerativa de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a la empresa AEROMÉXICO para que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la notificación de este fallo, emita una respuesta completa a la solicitud del 29 de mayo de 2021 a favor del actor, cuyo contenido deberá de ser notificado de forma efectiva a la dirección electrónica [danielgonzalezmarin27@gmail.com](mailto:danielgonzalezmarin27@gmail.com), sin imponer ningún otro tipo de evasión ni dilación.

Así mismo, en ese mismo plazo y al evidenciarse que se consideran incompetentes, deberá dar traslado de la solicitud a la AGENCIA DE VIAJES SCHLOSSER REISEN VIAJES o a CHEAPOAIR, el envío dependerá de la entidad que reporte su base de datos como la responsable de los tiquetes del señor Luis Daniel González Marín y sus familiares. y una vez realice esta acción deberá de informárselo al afectado en los términos señalados en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

**TERCERO: NOTIFICAR** esta sentencia a las partes por el medio más expedito, con la advertencia de que contra ella procede el recurso de impugnación dentro de los tres días siguientes a su notificación.

**CUARTO: REMITIR** el expediente a la Corte Constitucional para la revisión eventual de que trata el Estatuto de Tutela, en caso de que no se presente

Radicado: 2021-00073  
Accionante: LUIS DANIEL GONZÁLEZ MARÍN  
Accionados: AEROVÍAS DE MÉXICO SA DE CV AEROMÉXICO SUCURSAL COLOMBIA

impugnación dentro del término de ley.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**WILLIAMS FELIPE IBÁÑEZ JURADO  
JUEZ**

**Firmado Por:**

**Williams Felipe Ibañez Jurado  
Juez  
Penal 002 De Conocimiento  
Juzgado Municipal  
Caldas - Manizales**

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:

**704a299ad3a0a77a38257cac026350d7b635de6d7eb0809dd94ae2c24c895f61**

Documento generado en 30/08/2021 03:49:13 PM

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