

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 7500 DE 25/08/2020

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Expediente: 202091026000019-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

- 1.1. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte¹.
- 1.2. Que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte²: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte³, establecidas en la Ley 105 de 1993⁴ excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales⁵.
- 1.3. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996⁶ indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.
- 1.4. Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011⁷ al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: «son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

² Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

³ «Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.»

⁴ «Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»

⁵ Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

⁶ «Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».

⁷ «Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones».

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.»

Así las cosas, que su cuerpo normativo resulte aplicable al caso *sub examine* en la medida que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho expuestos.

- 1.5. Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones encargadas al Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

«(...)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.

3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...)»

- 1.6. Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

«1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)»

- 1.7. Que de acuerdo con lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

- 1.8. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁸, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

«Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.

(...)»

- 1.9. Que asimismo, el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de

⁸ «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad".»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁹ y demás normas concordantes.

- 1.10. Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020.
- 1.11. Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se han decretado los Estados de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.
- 1.12. Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»

Cómo sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.

Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»

- 1.13. Que el Decreto 491 de 2020 expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en su artículo 4 estableció:

«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.

⁹ Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

- 1.14. Que la Resolución 6255 de 2020 expedida por esta Superintendencia, suspendió los términos de los trámites administrativos que se estuvieran adelantando, sin embargo, en el parágrafo tercero del artículo 1 se configuró la siguiente excepción:

«Parágrafo Tercero: Las disposiciones establecidas en el presente artículo no aplicarán para aquellos procesos, actuaciones administrativas y demás medidas que deban ser llevadas a cabo por urgencia o necesidad de tutelar los principios fundamentales o garantizar el debido funcionamiento del servicio público de transporte y servicios conexos, así como la protección de los usuarios del sector transporte.»

II. HECHOS

- 2.1. Que los hechos que iniciaron las actuaciones administrativas adelantadas por esta Dirección son los siguientes:

2.1.1. Radicado 20205320409002.

- 2.1.1.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320409002 de 2 de junio de 2020, el señor José Eduardo Jiménez Corso informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que no se le advirtió en el correo electrónico de remisión del voucher, que el mismo debía ser usado en una sola compra. Adicionalmente indicó lo siguiente:

- El valor del voucher fue por \$1.500.000.
- El 2 de junio realizó la compra por la suma de \$364.346.
- Al intentar realizar una segunda compra con el saldo restante del voucher, es decir \$566.319, la página le indicó que no era válido.
- Al comunicarse con la aerolínea se le informó que el voucher únicamente podía ser usado en una oportunidad.

- 2.1.1.2. Que mediante radicado 20209100349031 de 7 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

- 2.1.1.3. Que mediante radicado 20205320594522 de 31 de julio de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.2. Radicado 20205320388012.

- 2.1.2.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320388012 de 27 de mayo de 2020, el señor Fabián Andrés Pérez González informó a esta Dirección de un presunto

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

incumplimiento, consistente en que al momento de redimir el voucher sólo pudo hacer la compra de un vuelo y al intentar añadir otro no fue posible, pues se advirtió que el código era inválido. Al comunicarse con la aerolínea se le informó que el voucher sólo se usaba una vez y el dinero restante se perdía. Adicionalmente indicó lo siguiente:

- El 5 de mayo se solicitó el reintegro del dinero y el 20 de mayo le fue remitido un voucher por la suma de \$400.000.
- El usuario realizó la adquisición de un tiquete con número de reserva T48HML por un valor de \$153.300.
- El saldo restante que no pudo utilizar asciende a la suma de \$246.7000.

2.1.2.2. Que mediante radicado 20209100321231 de 19 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.2.3. Que mediante radicado 20205320517842 de 8 de julio de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.3. Radicado 20205320347132.

2.1.3.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320347132 de 12 de mayo de 2020, el señor Alexander Tobón Lopera informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que sin previa notificación le fue remitido a su correo electrónico la emisión de un voucher y al comunicarse con la aerolínea para saber si procedía la división del mismo, le informaron que no era posible, que debía usarlo una sola vez y por la totalidad de éste.

2.1.3.2. Que mediante radicado 20209100332911 de 30 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.3.3. Que mediante radicado 20205320604042 de 4 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.4. Radicado 20205320348342.

2.1.4.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320348342 de 12 de mayo de 2020, la señora Melissa Escobar Acosta informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que en atención a la cancelación de su vuelo la aerolínea le ofreció dos opciones, la primera, reprogramar su viaje de manera gratuita dentro de los 90 días siguientes, y la segunda, en caso de no hacerlo, se le entregaría un voucher para ser usado, como fecha máxima, hasta el mes de noviembre de 2020.

2.1.4.2. Que mediante radicado 20209100342781 de 6 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.4.3. Que mediante radicado 20205320608092 de 5 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.5. Radicados 20205320313362 y 20205320383102.

2.1.5.1. Mediante quejas identificadas con radicados 20205320313362 y 20205320383102 de 27 de abril y 25 de mayo de 2020, la señora Astrid Fernanda Hernández Coronado informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que ante su solicitud de reembolso únicamente le ofrecieron un voucher para ser redimido antes del 30 de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

noviembre o perdería su dinero.

2.1.5.2. Que mediante radicado 20209100349531 de 8 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.5.3. Que mediante radicado 20205320624772 de 13 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.6. Radicado 20205320416682.

2.1.6.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320416682 de 4 de junio de 2020, la señora María Consuelo Porras Aldana informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que ante su solicitud de reembolso únicamente le ofrecieron un voucher para ser redimido antes del 30 de noviembre, sin tener en cuenta que dadas las condiciones médicas de su hijo y la evolución de la pandemia sería imposible utilizar el tiquete en ese tiempo.

2.1.6.2. Que mediante radicado 20209100350351 de 8 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.6.3. Que mediante radicado 20205320625362 de 13 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.7. Radicado 20205320387472.

2.1.7.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320387472 de 26 de mayo de 2020, la señora María Amparo Sosa De Delgado informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que le entregaron un voucher por la suma de \$800.000 par ser usado o redimido antes del 30 de noviembre de 2020, lo que le parece inaceptable, teniendo en cuenta su edad y las restricciones a nivel mundial por la pandemia.

2.1.7.2. Que mediante radicado 20209100356481 de 11 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.7.3. Que mediante radicado 20205320630402 de 14 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.8. Radicado 20205320387952.

2.1.8.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320387952 de 27 de mayo de 2020, la señora Gloria Areiza Bedoya informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que ante la solicitud de reembolso de sus tiquetes le informaron que no procedía en dinero y que tenía plazo para usarlos hasta el 30 de noviembre de 2020, por lo que indica que la están obligando a planear un viaje cuando no se tiene certeza de que pasará.

2.1.8.2. Que mediante radicado 20209100331591 de 28 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.8.3. Que mediante radicado 20205320548742 de 16 de julio de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

2.1.9. Radicados 20205320308742 y 20205320337482.

2.1.9.1. Mediante quejas identificadas con radicados 20205320308742 y 20205320337482 de 23 de abril y 7 de mayo de 2020, la señora Zaida Acuña Ostios informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que la aerolínea la está obligando a redimir y usar su voucher a más tardar el 30 de noviembre de 2020, presionándola así a tomar un vuelo que puede generar exposiciones de vidas a la pandemia.

2.1.9.2. Que mediante radicado 20209100353941 de 10 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.9.3. Que mediante radicado 20205320616182 de 10 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.10. Radicado 20205320324752.

2.1.10.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320324752 de 30 de abril de 2020, la señora Elizabeth Becerra Quintero informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, ante la suspensión de su vuelo, le fue remitido al correo electrónico un voucher para ser utilizado hasta el 30 de noviembre de 2020, con lo que no está de acuerdo ya que no existe certeza de cuando termine la emergencia sanitaria o se levante la cuarentena.

2.1.10.2. Que mediante radicado 20209100335611 de 1 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.10.3. Que mediante radicado 20205320605642 de 4 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.11. Radicado 20205320466332.

2.1.11.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320466332 de 24 de junio de 2020, el señor Jonathan Alexander Hernández Martínez informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, ante su solicitud de reembolso la aerolínea le ofreció un voucher o reprogramar el vuelo sin el cobro de penalizaciones, dando como fecha límite para el uso de ambas opciones hasta el 30 de noviembre de 2020. No obstante que, entre las personas que viajarían se encuentra una mayor de 60 años y otra con enfermedades preexistentes, no siendo recomendable viajar en esos tiempos y menos con la disponibilidad de tiempo entregada.

2.1.11.2. Que mediante radicado 20209100359491 de 13 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.11.3. Que mediante radicado 20205320642372 de 17 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.12. Radicado 20205320285052.

2.1.12.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320285052 de 8 de abril de 2020, el señor Diego Mauricio Medina Cortes informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, le llegó un correo electrónico con un voucher para ser utilizado hasta el 30 de noviembre de 2020, como consecuencia de la cancelación de su vuelo inicial. Tiempo con el cual no esta de acuerdo, ya que no cuenta con el mismo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

2.1.12.2. Que mediante radicado 20209100334071 de 30 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.12.3. Que mediante radicado 20205320597192 de 31 de julio de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.13. Radicado 20205320299662.

2.1.13.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320299662 de 17 de abril de 2020, la señora Diana Milena Gallón Peláez informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, como consecuencia de la cancelación de su vuelo recibió dos opciones, cambiar la fecha del viaje o solicitar un voucher, con fecha máxima para ejecutar cualquiera de las dos opciones hasta el 30 de noviembre de 2020, lo que no resulta factible para la usuaria por la programación de sus vacaciones.

2.1.13.2. Que mediante radicado 20209100335011 de 30 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.13.3. Que mediante radicado 20205320597192 de 31 de julio de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.14. Radicado 20205320324472.

2.1.14.1. Mediante queja identificada con radicado 20205320324472 de 30 de abril de 2020, el señor Diego Armando Rojas Villa informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, como consecuencia de la cancelación de su vuelo recibió dos opciones, cambiar la fecha del viaje o solicitar un voucher, con fecha máxima para ejecutar cualquiera de las dos opciones hasta el 30 de noviembre de 2020, por lo que considera que se vulneró sus derechos fundamentales como consumidores a la libre elección, debido proceso y deber de información.

2.1.14.2. Que mediante radicado 20209100356941 de 11 de junio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.14.3. Que mediante radicado 20205320617632 de 11 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.15. Radicados 20205320326772, 20205320326792, 20205320326802, 20205320326822 y 20205320333782.

2.1.15.1. Mediante quejas identificadas con radicados 20205320326772, 20205320326792, 20205320326802, 20205320326822 y 20205320333782 de 4 y 6 de mayo de 2020, el señor Mateo Ortiz Areiza informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, le indicaron al usuario que debía reprogramar su vuelo hasta el 30 de noviembre de 2020 o recibir un voucher para hacerse efectivo hasta la misma fecha, o perdería su dinero. Fechas que no se encuadran con sus vacaciones ni con su agenda.

2.1.15.2. Que mediante radicado 20209000346401 de 7 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.15.3. Que mediante radicado 20205320619892 de 12 de agosto de 2020 la sociedad FAST

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

2.1.16. Radicados 20205320424402 y 20205320434352.

2.1.16.1. Mediante quejas identificadas con radicados 20205320424402 y 20205320434352 de 8 y 10 de junio de 2020, el señor Tomas Emiliano Torres Burbano informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento, consistente en que, la aerolínea le expidió un voucher debido a la cancelación de su reserva informándole que tenía hasta el 30 de noviembre de 2020 para viajar, por lo que considera que se le están vulnerando sus derechos al obligarlo a ejecutar una compra para una sola fecha, violando así el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

2.1.16.2. Que mediante radicado 20209000350891 de 8 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario.

2.1.16.3. Que mediante radicado 20205320619152 de 11 de agosto de 2020 la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., remitió respuesta a esta autoridad.

III. PRUEBAS

3.1. Como resultado de las actuaciones adelantadas, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran como pruebas las siguientes:

3.1.1. Documentales:

3.1.1.1. Queja presentada con radicado 20205320409002 de 2 de junio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁰.

3.1.1.2. Requerimiento de información con radicado 20209100349031 de 7 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega¹¹.

3.1.1.3. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320594522 de 31 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹².

3.1.1.4. Queja presentada con radicado 20205320388012 de 27 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos¹³.

3.1.1.5. Requerimiento de información con radicado 20209100321231 de 19 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega¹⁴.

3.1.1.6. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320517842 de 8 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁵.

3.1.1.7. Queja presentada con radicado 20205320347132 de 12 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos¹⁶.

3.1.1.8. Requerimiento de información con radicado 20209100332911 de 30 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega¹⁷.

3.1.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320604042 de 4 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos¹⁸.

¹⁰ Documentos con nombre «Prueba 1», «Anexo 1 - prueba 1», «Anexo 2 - prueba 1», «Anexo 3 - prueba 1», «Anexo 4 - prueba 1» y «Anexo 5 - prueba 1» incorporados al expediente digital.

¹¹ Documento con nombre «Prueba 2» incorporado al expediente digital.

¹² Documentos con nombre «Prueba 3» y «Anexo 1 - prueba 3» incorporados al expediente digital.

¹³ Documentos con nombre «Prueba 4», «Anexo 1 - prueba 4» y «Anexo 2 - prueba 4» prueba 1» incorporados al expediente digital.

¹⁴ Documento con nombre «Prueba 5» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documentos con nombre «Prueba 6» y «Anexo 1 - prueba 6» incorporados al expediente digital.

¹⁶ Documento con nombre «Prueba 7» incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «Prueba 8» incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «Prueba 9» y «Anexo 1 - prueba 9» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en
contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- 3.1.1.10.** Queja presentada con radicado 20205320348342 de 12 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos¹⁹.
- 3.1.1.11.** Requerimiento de información con radicado 20209100342781 de 6 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega²⁰.
- 3.1.1.12.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320608092 de 5 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²¹.
- 3.1.1.13.** Quejas presentadas con radicados 20205320313362 y 20205320383102 de 27 de abril y 25 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos²².
- 3.1.1.14.** Requerimiento de información con radicado 20209100349531 de 8 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega²³.
- 3.1.1.15.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320624772 de 13 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²⁴.
- 3.1.1.16.** Queja presentada con radicado 20205320416682 de 4 de junio de 2020, con sus respectivos anexos²⁵.
- 3.1.1.17.** Requerimiento de información con radicado 20209100350351 de 8 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega²⁶.
- 3.1.1.18.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320625362 de 13 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²⁷.
- 3.1.1.19.** Queja presentada con radicado 20205320387472 de 26 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos²⁸.
- 3.1.1.20.** Requerimiento de información con radicado 20209100356481 de 11 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega²⁹.
- 3.1.1.21.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320630402 de 14 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos³⁰.
- 3.1.1.22.** Queja presentada con radicado 20205320387472 de 26 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos³¹.
- 3.1.1.23.** Requerimiento de información con radicado 20209100331591 de 28 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega³².
- 3.1.1.24.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320548742 de 16 de julio de 2020, con sus respectivos anexos³³.
- 3.1.1.25.** Quejas presentadas con radicados 20205320308742 y 20205320337482 de 23 de abril y 7 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos³⁴.
- 3.1.1.26.** Requerimiento de información con radicado 20209100353941 de 10 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega³⁵.
- 3.1.1.27.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320616182 de 10 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos³⁶.

¹⁹ Documento con nombre «Prueba 10 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento con nombre «Prueba 11 y anexos» incorporado al expediente digital.

²¹ Documentos con nombre «Prueba 12 y anexos» incorporado al expediente digital.

²² Documento con nombre «Prueba 13 y anexos» incorporado al expediente digital.

²³ Documento con nombre «Prueba 14 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁴ Documentos con nombre «Prueba 15 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁵ Documento con nombre «Prueba 16 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁶ Documento con nombre «Prueba 17 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁷ Documentos con nombre «Prueba 18 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁸ Documento con nombre «Prueba 19 y anexos» incorporado al expediente digital.

²⁹ Documento con nombre «Prueba 20 y anexos» incorporado al expediente digital.

³⁰ Documentos con nombre «Prueba 21 y anexos» incorporados al expediente digital.

³¹ Documento con nombre «Prueba 22 y anexos» incorporado al expediente digital.

³² Documento con nombre «Prueba 23 y anexos» incorporado al expediente digital.

³³ Documentos con nombre «Prueba 24 y anexos» incorporados al expediente digital.

³⁴ Documento con nombre «Prueba 25 y anexos» incorporado al expediente digital.

³⁵ Documento con nombre «Prueba 26 y anexos» incorporado al expediente digital.

³⁶ Documentos con nombre «Prueba 27 y anexos» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- 3.1.1.28.** Queja presentada con radicado 20205320324752 de 30 de abril de 2020, con sus respectivos anexos³⁷.
- 3.1.1.29.** Requerimiento de información con radicado 20209100335611 de 1 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega³⁸.
- 3.1.1.30.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320605642 de 4 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos³⁹.
- 3.1.1.31.** Queja presentada con radicado 20205320466332 de 24 de junio de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁰.
- 3.1.1.32.** Requerimiento de información con radicado 20209100359491 de 13 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁴¹.
- 3.1.1.33.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320642372 de 17 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos⁴².
- 3.1.1.34.** Queja presentada con radicado 20205320285052 de 8 de abril de 2020, con sus respectivos anexos⁴³.
- 3.1.1.35.** Requerimiento de información con radicado 20209100334071 de 30 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁴⁴.
- 3.1.1.36.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320597192 de 31 de julio de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁵.
- 3.1.1.37.** Queja presentada con radicado 20205320299662 de 17 de abril de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁶.
- 3.1.1.38.** Requerimiento de información con radicado 20209100335011 de 30 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁴⁷.
- 3.1.1.39.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320597192 de 31 de julio de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁸.
- 3.1.1.40.** Queja presentada con radicado 20205320324472 de 30 de abril de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁹.
- 3.1.1.41.** Requerimiento de información con radicado 20209100356941 de 11 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁵⁰.
- 3.1.1.42.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320617632 de 11 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos⁵¹.
- 3.1.1.43.** Quejas presentadas con radicados 20205320326772, 20205320326792, 20205320326802, 20205320326822 y 20205320333782 de 4 y 6 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos⁵².
- 3.1.1.44.** Requerimiento de información con radicado 20209000346401 de 7 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁵³.
- 3.1.1.45.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320619892 de 12 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁴.

³⁷ Documento con nombre «Prueba 28 y anexos» incorporado al expediente digital.

³⁸ Documento con nombre «Prueba 29 y anexos» incorporado al expediente digital.

³⁹ Documentos con nombre «Prueba 30 y anexos» incorporados al expediente digital.

⁴⁰ Documento con nombre «Prueba 31 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴¹ Documento con nombre «Prueba 32 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴² Documentos con nombre «Prueba 33 y anexos» incorporados al expediente digital.

⁴³ Documento con nombre «Prueba 34 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴⁴ Documento con nombre «Prueba 35 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴⁵ Documentos con nombre «Prueba 36 y anexos» incorporados al expediente digital.

⁴⁶ Documento con nombre «Prueba 37 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴⁷ Documento con nombre «Prueba 38 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁴⁸ Documentos con nombre «Prueba 39 y anexos» incorporados al expediente digital.

⁴⁹ Documento con nombre «Prueba 40 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵⁰ Documento con nombre «Prueba 41 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵¹ Documentos con nombre «Prueba 42 y anexos» incorporados al expediente digital.

⁵² Documento con nombre «Prueba 43 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵³ Documento con nombre «Prueba 44 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵⁴ Documentos con nombre «Prueba 45 y anexos» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

- 3.1.1.46. Quejas presentadas con radicados 20205320424402 y 20205320434352 de 8 y 10 de junio de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁵.
- 3.1.1.47. Requerimiento de información con radicado 20209000350891 de 8 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con su respectivo certificado de entrega⁵⁶.
- 3.1.1.48. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad FAST COLOMBIA S.A.S., con radicado 20205320619152 de 11 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁷.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

- 4.1. Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección procede a iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**, así:

4.1.1. CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del numeral 1.7. del artículo 3 y artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y, del artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

Los supuestos fácticos contemplados en las normas imputadas en este cargo configuran dos escenarios que en suma permiten entrever un presunto incumplimiento, que, de resultar cierto ocasionaría un grave perjuicio a los pasajeros de la aerolínea FAST COLOMBIA S.A.S., tal como a continuación se explica.

En efecto, el numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, establece el derecho de elección en los siguientes términos: *«Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.»*

Lo anterior se traduce en que los usuarios deberán tomar su decisión de consumo guiados por la necesidad de satisfacer sus necesidades propias, familiares o empresariales, en este último caso cuando no esté ligado a su actividad económica, tal como lo advierte el numeral 3 del artículo 5 ídem, y no bajo circunstancias que constriñan de manera alguna dicha voluntad, lo que se configura, de la mano de los postulados propios del derecho privado como un consentimiento libre de vicios.

De igual forma, la connotación que comporta que el negocio jurídico a celebrarse tenga en un extremo a un usuario y en el otro a un empresario, conlleva a que éste -empresario- adopte su máxima diligencia en sus deberes frente a la relación asimétrica que se presenta. Es decir, que las medidas que adopte o exponga para la celebración o ejecución del negocio no afecten de manera alguna la libre elección de consumo.

En cuanto a las cláusulas que rigen el negocio jurídico a celebrarse o ejecutarse, adopta marcada importancia el artículo 42 ídem, cuya materialización implica establecer límites para que no se cause un desequilibrio injustificado entre los derechos y obligaciones de las partes que conlleve a un perjuicio en el consumidor. Así, cuando una estipulación sobrepasa dichos límites sin justificación y en detrimento de la parte débil del acuerdo sinalagmático, se le conoce como una cláusula abusiva.

Al respecto, en derecho comparado la doctora Nieves Moralejo Imbernón al referirse al objeto de la *«Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores»*, estableció que esta comporta un doble objeto, en donde el primero es *«aproximar la regulación de los estados miembros...»* y el

⁵⁵ Documento con nombre «Prueba 46 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵⁶ Documento con nombre «Prueba 47 y anexos» incorporado al expediente digital.

⁵⁷ Documentos con nombre «Prueba 48 y anexos» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

segundo «*la protección del consumidor, adquirente de bienes y servicios...*», concluyendo, frente a este último objeto, que:

«Esta necesidad de proteger al consumidor se deriva de la consideración de que cuanto este contrata con el profesional, lo hace desde una posición de inferioridad, ya que aquel tiene por regla general más conocimientos sobre el contrato y una mayor información, lo cual conduce a que el consumidor se vea abocado a aceptar el contenido de cláusulas contractuales en cuya negociación no ha intervenido» (pg. 153 y 154)⁵⁸.

Bajo las anteriores consideraciones, es claro que en Colombia se prohíben las cláusulas abusivas, toda vez que, se reitera, las mismas producen de manera injustificada un desequilibrio en el contrato que sólo perjudica al consumidor.

Por otra parte, se tiene que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, tomando en consideración la afectación que ha sufrido el sector del transporte aéreo como consecuencia del COVID-19, buscó aliviar la liquidez de caja de estas empresas de transporte para que a futuro contaran con herramientas para su reactivación.

Para llegar a tal fin, fue necesario, tal como se indica en la parte considerativa del citado Decreto Legislativo, «*ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello*», estableciendo entonces la siguiente fórmula en el referido artículo 17: «*En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.*»

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como el numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

No obstante, como se indicó con antelación, debido a los ajustes necesarios realizados sobre las reglas del reembolso, dicho acto podrá no sólo ser en dinero sino también en servicios prestados por la compañía.

Sin embargo, no debe perderse de vista que la efectividad para que se predique el reembolso en servicios, parte de la obligatoria y lógica concreción del mismo. Lo que de otra manera puede entenderse como: que la efectividad del reembolso bajo estas especiales circunstancias y ajustes dependerán de la adquisición del servicio y no simplemente de la expectativa de poder obtenerlo.

Explicados los supuestos facticos de las normas imputadas, se pasará a describir de manera general los hechos que originaron la presente investigación, pues dadas sus similitudes y reproches se pueden resumir en que dichos usuarios de la aerolínea FAST COLOMBIA S.A.S., aducen la vulneración de sus derechos, al sólo poder usar el voucher que les fue emitido como reembolso de la reserva en una única oportunidad, de manera que si los servicios adquiridos en esa única oportunidad no cubren la totalidad del valor del voucher, el saldo restante se perderá.

⁵⁸ Morelejo, N. (2018) Las cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario: La guerra abierta en España con motivo de las cláusulas suelo. En J. Ortega, J. Martínez y G. Osorio (Compiladores). Derecho del consumo. Tras un lustro del Estatuto del Consumidor en Colombia. (pp. 153-189) Bogotá: Universidad de los Andes.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Por contraste, la aerolínea guardó la misma línea de respuesta ante los requerimientos realizados por esta Dirección, frente a las quejas presentadas por los usuarios, manifestando que, en efecto, sus términos y condiciones son informados a los usuarios y en los mismos se señalan, entre otras cosas, que el voucher podrá ser utilizado una única vez y que los saldos restantes no son reembolsables en dinero.

De la consulta realizada por esta Dirección al enlace señalado por la aerolínea en sus respuestas a los requerimientos, se encontraron los siguientes términos y condiciones:

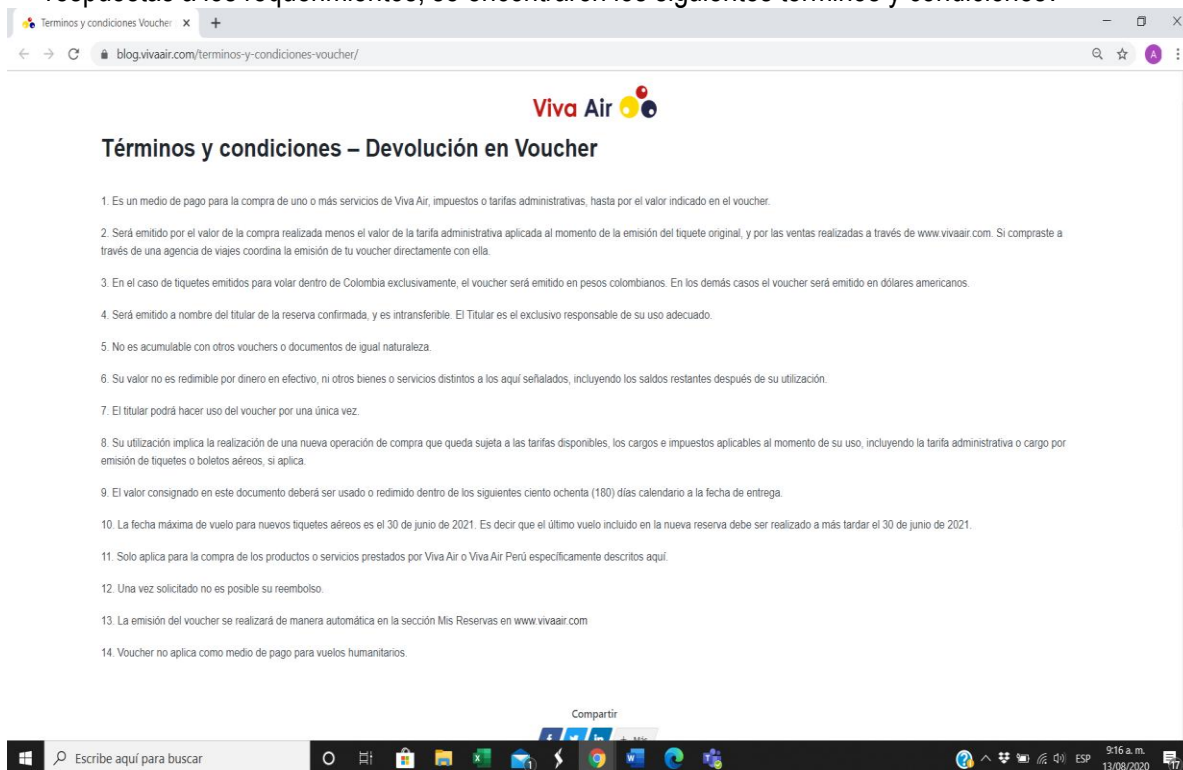


Imagen 1: Términos y condiciones del voucher

Fuente: <https://blog.vivaair.com/terminos-y-condiciones-voucher/>, consulta realizada el 13 de agosto de 2020.

Por lo narrado, posiblemente a partir de los numerales 6 y 7 de los términos y condiciones expuestos de manera unilateral por la aerolínea FAST COLOMBIA S.A.S., señalados en la imagen 1, se está restringiendo el derecho a la libre elección de sus usuarios al verse sometidos a cargas y obligaciones injustificadas que afectan seriamente su decisión de consumo y, que de una u otra forma llevan a que no puedan materializar la adquisición del servicio prestado por la compañía, comportando además cláusulas abusivas al generar un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, pues las restricciones impuestas aparentemente no encuentran sustento alguno, generando consecuentemente que no se cumpla con el reembolso en servicios.

Así las cosas, presuntamente la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**, infringió lo dispuesto en el numeral 1.7. del artículo 3 y artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y, el artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

4.1.2. CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del numeral 1.7. del artículo 3 y artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y, del artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

Este cargo, aunque encuentra asidero en las mismas normas imputadas en el numeral anterior, configura hechos ajenos a él que crean un escenario factico sustancialmente diferente.

Lo anterior se logra observar de las quejas relacionadas en los numerales 2.1.4. en adelante, en cuyos reproches se encuentra de manera generalizada la presunta imposibilidad de hacer uso del voucher en vista del tiempo otorgado para esos efectos o en caso de hacerlo, no

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

obedeciendo a una decisión libre de consumo, sino a la necesidad de no perder su dinero dados los términos impuestos por la aerolínea, pues tal como señalan, sino lo hacían con anterioridad al 30 de noviembre de 2020 perderían el valor pagado por la reserva.

Es así, como, por ejemplo, en la queja con número de radicado 20205320308742, la usuaria remite los términos y condiciones para el momento en que ésta recibió su voucher, tal como se muestra en la siguiente imagen:

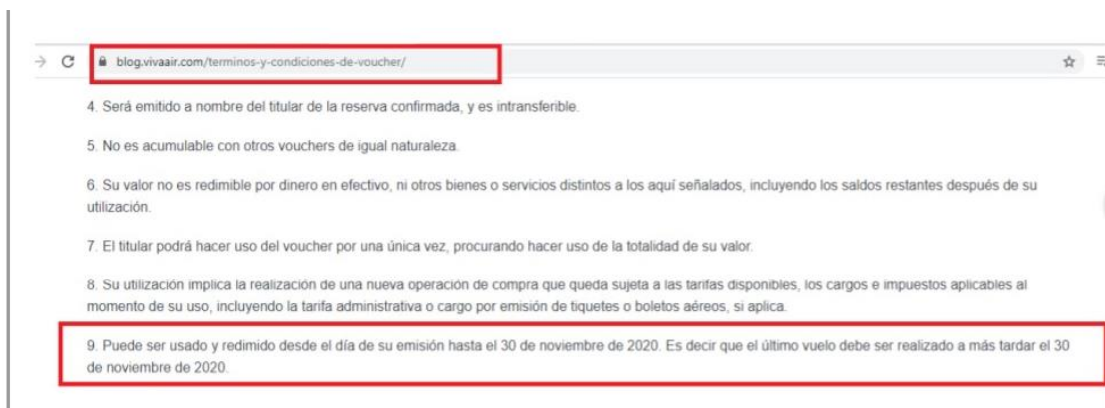


Imagen 2: Términos y condiciones del voucher con radicado 20205320308742.
Fuente: Queja con radicado 20205320308742 de 23 de abril de 2020

De igual manera, en los anexos de la queja con radicado 20205320324752 de 30 de abril de 2020, se halla el correo emitido por Fast Colombia S.A.S., en el que expone las condiciones del voucher entregado, en lo que se puede observar que el mismo deberá ser usado hasta el 30 de noviembre de 2020, fecha límite también para ejecutar su vuelo.

De: Viva Air <postmaster@email.vivaair.com>
Enviado: miércoles, 22 de abril de 2020 1:54 p. m.
Para: elizabq31@hotmail.com <elizabq31@hotmail.com>
Asunto: Voucher automático por afectación de vuelo

Si no puede leer este mensaje correctamente, copie el enlace siguiente en su navegador: https://links.vivaair.com/ui/gm.php?prm=0EnjZsUUj_765916760_4379423_480



¡Hola!
Jeronimo Garcia Becerra
elizabq31@hotmail.com

Re: Entrega del voucher No. 21971784455400168
Reserva: S55RTI

Como es de público conocimiento, el mundo, la región y nuestros países están viviendo la crisis de salubridad más grande de la historia reciente. Estas circunstancias de fuerza mayor nos han obligado como Viva Air a hacer un replanteamiento de nuestros itinerarios, e incluso, la suspensión completa de nuestros servicios en algunas de las rutas. Como consecuencia, entendemos que estas decisiones afectan los planes de viaje de nuestros pasajeros, pero ¡Tranquilo, tenemos una solución para ti!

Para Viva, tu salud y seguridad son lo más importante, así como honrar nuestros compromisos contigo, por esto, teniendo en cuenta que la primera fecha de viaje asociada a tu reserva ha pasado, en aras de protegerte, hemos procedido a cancelar tu reserva y en consecuencia queremos hacerte entrega de un voucher por el valor de 1.400.000 COP equivalente al valor de la compra que realizaste, el cual puede ser utilizado conforme los siguientes Términos y Condiciones aquí <https://blog.vivaair.com/terminos-y-condiciones-de-voucher/>

Con este voucher podrás reacomodar tus planes de viaje y adquirir otros servicios ofrecidos por nuestra compañía. Queremos que lo disfrutes para que entre todos volvamos a reactivar nuestras vidas y con ellas las posibilidades de desplazarnos y conectarnos con otros.

El valor del voucher incluye los servicios de transporte aéreo asociados a tu reserva (con excepción de la tarifa administrativa) y deberá ser usado o redimido antes del 30 de noviembre de 2020. Esto quiere decir la fecha máxima de vuelo para tus nuevos tiquetes aéreos es el 30 de noviembre de 2020. Puedes redimirlo a través de nuestra web www.vivaair.com

¡Gracias por elegirnos como tu opción para volar y la confianza depositada en Viva, ten la seguridad de que cuidaremos de ti!

Imagen 3: Correo electrónico condiciones del voucher - radicado 20205320324752.
Fuente: Queja con radicado 20205320324752 de 30 de abril de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Frente a ello, la aerolínea en atención a los requerimientos de información elevados por esta Dirección como consecuencia de las quejas recibidas asintió de manera concordante en sus respuestas, informando que sus decisiones se basan en la información suministrada por el Gobierno y que al no contar con fechas de apertura de los vuelos han ido estableciendo fechas de redención y políticas de los vouchers emitidos por la aerolínea.

Expuestos los hechos en los que se sustenta el cargo, esto es, en las reiteradas quejas recibidas en esta Entidad, en dónde los usuarios manifiestan su inconformidad y presunta vulneración a sus derechos al encontrarse limitados hasta el 30 de noviembre para usar el voucher, es necesario adelantar la presente investigación administrativa para determinar si con el actuar desplegado por FAST COLOMBIA S.A.S., en efecto se infringieron los derechos de los usuarios a la libre elección, a la no incorporación de cláusulas abusivas y al derecho al reembolso, conforme a las reglas del artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

Como se pudo evidenciar en la explicación de las normas imputadas realizada con anterioridad, todo usuario conforme al numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 elegirá libremente los bienes y servicios que requiera para satisfacer sus necesidades, lo que se puede entender como que, no se podrá ejercer coerción en el usuario para que tome su decisión de adquirir un bien o servicio, de manera que su elección este fundada y estructura en la necesidad propia y no como resultado de la presión ejercida sobre este.

Otro aspecto importante, se encuentra en el postulado del artículo 42 ídem, el cual indica que: *«Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.»*

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.»

Del texto citado se encuentra que el empresario no podrá aprovecharse de su posición contractual para instaurar cláusulas que resulten contrarias a los derechos de los consumidores, al limitar a estos el ejercicio de sus derechos o causándoles un desequilibrio sin justificación alguna. Ejemplos de estos tipos de cláusulas abusivas se encuentran en el artículo siguiente, que, sin embargo, obedecen a una lista demostrativa y no taxativa, por lo que a partir de las pautas señaladas en el artículo 42 se analizará si en efecto se configura el ejercicio abusivo y sin justificación de la posición dominante y de conocimiento del producto para hacer desfavorable la situación del consumidor.

Por otra parte, se tiene el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, el cuál en consideración del momento por el que está pasando el transporte público de pasajeros en su modalidad aérea, permitió que las aerolíneas atendieran los reclamos relacionados con la solicitud de reembolso, efectuando el mismo, pero en servicios prestados por estas. De tal forma, se resguardarían los derechos de los consumidores y se les brindarían herramientas a las aerolíneas para su reactivación y continuidad.

No obstante, para que se entienda satisfecho el reembolso en servicios será necesario que se asegure la concreción de este, por lo que no bastará solamente con la entrega de un instrumento que le otorgue la posibilidad de adquirirlo, pero que dadas sus condiciones resulte desfavorable para el usuario o que suponga restricciones que imposibiliten su libre ejercicio de elección a la hora de determinar el servicio a adquirir.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Así las cosas, se reitera la necesidad de determinar a través del presente procedimiento administrativo sancionatorio, si el haber establecido que la fecha límite del uso del voucher era hasta el 30 de noviembre de 2020 pudo llegar a infringir lo dispuesto en el numeral 1.7. del artículo 3 y artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y, el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, por parte de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**.

V. SANCIÓN

5.1. De encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en la formulación de cargos (numerales 4.1.1., y 4.1.2.), individualmente considerados, procederá la sanción tipo multa de 1 a 2000 salarios mínimos mensuales vigentes por cada cargo, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, así:

«ARTÍCULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

PARÁGRAFO. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte: (...)

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.»

VI. CALCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

6.1. El artículo 49⁵⁹ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). Por lo que, en caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. derivados de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que correspondan.

VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

7.1. De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos en el numeral 4.1.1., y/o 4.1.2., y resultar procedente la sanción, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de acuerdo con lo indicado en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

«Artículo 50. Graduación de las sanciones. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.»*

⁵⁹ *«Artículo 49. Cálculo de valores en UVT. A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*

Parágrafo. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

7.2. Se le concederá a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **202091026000019-E**.

Que, en mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

VIII. RESUELVE

Artículo Primero: **INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**, por la presunta vulneración de las disposiciones contenidas en el numeral 1.7. del artículo 3 y artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Artículo Segundo: **CONCEDER** a la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **202091026000019-E**.

Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

Artículo Tercero: **NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.**, con **NIT. 900313349-3**.

Artículo Cuarto: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de la misma a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo Quinto: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

Artículo Sexto: Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el considerando tercero de la presente Resolución.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en
contra de la sociedad Fast Colombia S.A.S.

Artículo Séptimo: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47⁶⁰ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

7500

25/08/2020


ÁLVARO ENRIQUE GÁLVEZ MORA

Notificar:

FAST COLOMBIA S.A.S.

Félix Antelo

Representante legal o quien haga sus veces

Vía El Porvenir 500 Mt después del Tablazo Sec. Llano Grande

Rionegro – Antioquia

notificaciones.vvc@vivaair.com

Anexo: Certificado de existencia y representación de Fast Colombia, en catorce (14) folios.

Proyectó: A.E.H.S.

⁶⁰ **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso”** (Negrita y subraya fuera del texto original)