

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 12334 DE 26/11/2020

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Expediente: 202091026000022-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

CONSIDERANDO

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.

Que están 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.

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 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.»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *«son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los 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, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones del 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. (...)»*

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. (...)»*

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.

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁷, 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.

(...)»

⁷ «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 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Que, de igual forma, 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 Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸ y demás normas concordantes.

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 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

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 decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

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.»

Como 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.»

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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.»

⁸ Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

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.

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. HECHOS.

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

1.1. Radicado 20205320459002.

El usuario Cristhian Fernando Flórez Ortega, el 19 de junio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320459002, en el que expuso: "El día 27 de marzo se radico ante la aerolínea Wingo (Aero República S.A.) un Derecho de Petición para la devolución de dinero por conceptos de Tiquetes perdidos, gastos y compensación por la cancelación de mi vuelo el día 17 de marzo en la ruta Cancun - Bogota. A la Fecha de hoy, habiendo transcurrido casi 3 meses no he recibido respuesta ni solución a mi caso." (sic), adicionalmente, anexó el derecho de petición incoado ante la aerolínea en el que se observa que el 17 de marzo de 2020, en compañía del señor Fredy Alejandro Viafara Restrepo, tenían programado vuelo con itinerario Cancún – Bogotá, el cual fue cancelado por la aerolínea el 16 de marzo de 2020, ofreciéndoles cambio de fecha y/o ruta, o reembolso en voucher, pero sin ofrecerles una solución inmediata, por tal razón, tuvieron que asumir la compra de tiquetes con otra aerolínea, entre otros gastos de manutención, ya que el nuevo vuelo era el 19 de marzo de 2020.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO - (en adelante también se denominará como: Wingo, transportador, aerolínea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100337961 de 1 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copair.com el 21 de julio de 2020.

El 4 de agosto de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320611932 el 6 de agosto de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

1.2. Radicado 20205320421422.

La usuaria Karent Estupiñan Melo, el 5 de junio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320421422, en el que expuso: “(...) Ante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19, recibí el día 24 de marzo de 2020, un correo electrónico de parte de Wingo, anunciando la cancelación de sus vuelos, e informándome que tenía hasta el día 15 de abril para solicitar reprogramación del vuelo o reembolso con un voucher, solo me ofrecieron esas dos opciones (...)” (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100352221 de 8 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copaair.com el 29 de julio de 2020.

El 13 de agosto de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320647242 el 18 de agosto de 2020.

1.3. Radicado 20205320542192.

La usuaria Mirza Gnecco Pla, el 15 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320542192, en el que expuso: “(...) Nada impide a su empresa reintegrar un dinero que recibieron de nuestra parte, por la compra de tres tiquetes, que no se usaron por razones de fuerza mayor. Ustedes señalan en nota anexa que la empresa cancelo todos los vuelos. Aca no ha habido retracto ni desistimiento por parte del cliente. Lo dicho, una situación sobreviniente, de fuerza mayor, que rompe nuestro contrato de compraventa. Wingo no prestó el servicio, devuelve el dinero y acá no hay ningún problema. (...)” (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100370631 de 21 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copaair.com el 18 de agosto de 2020.

El 2 de septiembre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320711192 el 2 de septiembre de 2020.

1.4. Radicado 20205320859682.

El usuario Edwin Gilberto González Acosta, el 28 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320859682, en el que expuso: “(...) Me dirijo a ustedes con el fin de tener apoyo por parte de las autoridades competentes dado que compré vuelos de BOGOTÁ - PANAMÁ / PANAMÁ – BOGOTÁ (ida y regreso) programados para el día marzo 21 de 2020 y el 25 de marzo 25 de 2020, respectivamente, el cual fue cancelado directamente desde la aerolínea desde donde recibí notificación el día 18 de marzo de 2020 desde el correo informacion-noreply@news.wingo.com notificando que quedaba cancelado (...)” (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100525551 de 15 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copaair.com el 16 de octubre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

El 30 de octubre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321103882 el 3 de noviembre de 2020.

1.5. Radicado 20209000531781.

En virtud de las citadas quejas y las respuestas otorgadas por la aerolínea, mediante requerimiento de información con número de radicado 20209000531781 de 19 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copaair.com, se solicitó a la sociedad investigada, entre otras cosas, que se pronunciara sobre (i) la expedición de voucher como reembolso, teniendo en cuenta que la cancelación de los vuelos fue anterior a la expedición del Decreto 482 de 2020; y (ii) las razones de cancelación del vuelo Cancún – Bogotá el 17 de marzo, cuando aún no estaban totalmente cerradas las fronteras en Colombia.

El 4 de noviembre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321121612 el 5 de noviembre de 2020.

1.6. Radicado 20205320578002.

El usuario Miguel Esquivel Ruiz, el 15 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320578002, en el que expuso: *“quiero denunciar a Wingo por incumplimiento a su política de desembolso ya que se paso el tiempo estipulado para este el cual fue aplicado desde el mes de abril 2020 y a la fecha 10-06-2020 no recibo correo alguno de algun tipo de respuesta por parte de ellos, ademas de la cantidad d e veces que he llamado y me indican mentiras y respuestas para persuadir la garantía de mi dinero que por derecho me corresponde en el tiquete WBGAJD.”* (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Wingo, mediante el radicado 20209100397281 de 5 de agosto de 2020, comunicado al correo electrónico lnunez@copaair.com el 23 de septiembre de 2020.

El 7 de octubre de 2020 Wingo radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320928902 el 8 de octubre de 2020.

2. PRUEBAS.

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:

2.1. Documentales:

- 2.1.1.** Reclamo presentado con radicado 20205320459002 de 19 de junio de 2020, con sus respectivos anexos⁹.
- 2.1.2.** Requerimiento de información con radicado 20209100337961 de 1 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo¹⁰.

⁹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320459002», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320459002» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320459002» incorporados al expediente digital.

¹⁰ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320459002» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

- 2.1.3. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320611932 de 4 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos¹¹.
- 2.1.4. Reclamo presentado con radicado 20205320421422 de 5 de junio de 2020, con sus respectivos anexos¹².
- 2.1.5. Requerimiento de información con radicado 20209100352221 de 8 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo¹³.
- 2.1.6. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320647242 de 13 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos¹⁴.
- 2.1.7. Reclamo presentado con radicado 20205320542192 de 15 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁵.
- 2.1.8. Requerimiento de información con radicado 20209100370631 de 21 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo¹⁶.
- 2.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320711192 de 2 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos¹⁷.
- 2.1.10. Reclamo presentado con radicado 20205320859682 de 28 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos¹⁸.
- 2.1.11. Requerimiento de información con radicado 20209100525551 de 15 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo¹⁹.
- 2.1.12. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321103882 de 3 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos²⁰.
- 2.1.13. Requerimiento de información con radicado 20209000531781 de 19 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo²¹.
- 2.1.14. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad investigada con radicado 20205321121612 de 5 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos²².
- 2.1.15. Reclamo presentado con radicado 20205320578002 de 15 de julio de 2020, con sus respectivos anexos²³.
- 2.1.16. Requerimiento de información con radicado 20209100397281 de 5 de agosto de 2020, realizado por esta Dirección a Wingo²⁴.
- 2.1.17. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320928902 de 7 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos²⁵.

¹¹ Documentos con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320459002» incorporado al expediente digital.

¹² Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320421422» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320421422» incorporados al expediente digital.

¹³ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320421422» incorporado al expediente digital.

¹⁴ Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320421422» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320542192», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320542192» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320542192» incorporados al expediente digital.

¹⁶ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320542192» incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320542192» incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320859682», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320859682» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320859682» incorporados al expediente digital.

¹⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320859682» incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320859682» incorporado al expediente digital.

²¹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO WINGO RADS 20205320459002 - 20205320421422 - 20205320542192 - 20205320859682 y 20205320881162» incorporado al expediente digital.

²² Documento con nombre «RESPUESTA WINGO RADS 20205320459002 - 20205320421422 - 20205320542192 - 20205320859682 y 20205320881162» incorporado al expediente digital.

²³ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320578002», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320578002», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320578002» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320578002» incorporados al expediente digital.

²⁴ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320578002 » incorporado al expediente digital.

²⁵ Documento con nombre «RESPUESTA WINGO CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320578002» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

3. FORMULACIÓN DE CARGOS.

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 estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185.781-1, así:

3.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRESIBLE, PRECISA E IDÓNEA.

3.1.1. Imputación fáctica:

Esta Dirección, recibió las quejas con radicados 20205320459002, 20205320421422, 20205320542192 y 20205320859682, en las cuales los usuarios expresaron que en los días 16, 18 y 24 de marzo de 2020 recibieron un correo electrónico por parte de Wingo, en el que informaban sobre la cancelación de sus respectivos vuelos, lo cual se corroboró en etapa de averiguación preliminar, mediante las respuestas allegadas por la aerolínea.

Respecto del radicado 20205320459002 el usuario recibió la siguiente información:

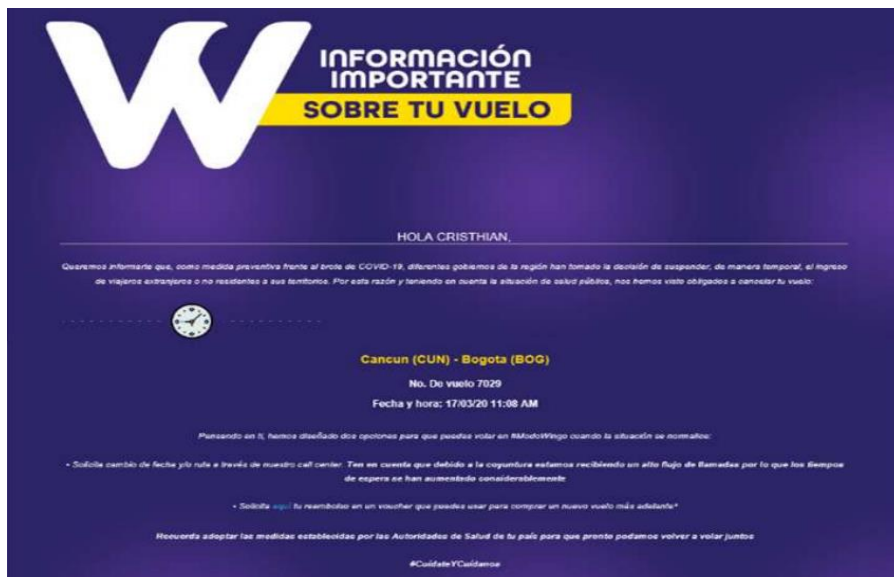


Imagen de radicado 20205320611932

Respecto del radicado 20205320421422 el usuario recibió la siguiente información:



Imagen de radicado 20205320421422

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Respecto del radicado 20205320542192 el usuario recibió la siguiente información:



Imagen de radicado 20205320711192

Respecto del radicado 20205320859682 el usuario recibió la siguiente información:



Imagen de radicado 20205321103882

Como se observa en las imágenes anexas, Wingo informó a los usuarios que las opciones disponibles ante la cancelación de sus vuelos eran: (i) cambio de fecha y/o ruta; o (ii) reembolso en voucher, lo cual puede configurar, presuntamente, una vulneración al deber de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, toda vez que el Decreto 489 de 2020 para la época en que se presentó la cancelación de los vuelos por fuerza mayor, a raíz del COVID 19, aún no se había expedido, y por tanto, no se encontraba vigente.

Así las cosas, la norma que seguía rigiendo las cancelaciones de vuelos por fuerza mayor y otras circunstancias, antes de la expedición de este decreto, era el numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que en su literalidad prescribe:

*“3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, **cuando el viaje no pueda iniciarse** en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación **por causa de fuerza mayor** o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, **el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete**. El pasajero podrá en tales casos,*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo
exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. (...)
 (Negrillas y subrayado propios)

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209000531781 realizó requerimiento a Wingo para conocer por qué realizó reembolso en voucher a los usuarios del vuelo Cancún – Bogotá, situación que es igual a la de los demás usuarios que cancelaron sus vuelos antes de la expedición del Decreto 482 de 2020.

La aerolínea, a través de radicado 20205321121612, atendió en debida forma el requerimiento, manifestando que el artículo 17 del Decreto 482 de 2020 establece que las aerolíneas pueden atender las solicitudes de reembolso mediante servicios prestados por estas “(...) durante el período que dure la emergencia y hasta por un año más (...)”, y ya que la emergencia sanitaria inició el 12 de marzo de 2020, entonces la norma se expidió para regular dicha emergencia desde su inicio, entendiendo que esta se aplica de manera retroactiva.

1. Explique por qué se realizó reembolso en voucher a los usuarios, si los vuelos se cancelaron el 16, 18 y 24 de marzo de 2020, respectivamente, esto es, antes del 26 de marzo de 2020, cuando entró en vigencia el Decreto 482 de 2020.

Es importante destacar que el Decreto 482 de 2020 en su artículo 17 precisa que las aerolíneas podrán atender las solicitudes de reembolso a través de servicios prestados por las mismas “(...) durante el período que dure la emergencia y hasta por un año más (...)”, frente a lo cual se trae como referencia la declaratoria de Emergencia Sanitaria por parte del Ministerio de Salud a través de la Resolución 385 a partir del 12 de marzo de 2020 y de igual manera la Resolución 408 del 15 de marzo de 2020 mediante la cual se suspende el ingreso de extranjeros al territorio colombiano por vía aérea, medidas todas

1



dirigidas a mitigar la emergencia sanitaria atravesada con ocasi3n de la pandemia del COVID-19. En el mismo sentido, cabe se~alar que el Gobierno Nacional declara el Estado de Emergencia Econ3mica, Social y Ecol3gica en todo el territorio Nacional a trav3s del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020.

En virtud de lo anterior, el reembolso de voucher se viene aplicando para pasajeros cuyos vuelos fueron afectados por y a partir del inicio de la Emergencia Sanitaria que a su vez dio lugar a la declaratoria del Estado de Emergencia Econ3mica, Social y Ecol3gica en todo el territorio Nacional, es decir a partir del 12 y 17 de marzo de 2020 correspondientemente. As3 pues, se entiende que el Decreto 482 de 2020 pretende regular dicha emergencia, cuyo inicio precede la entrada en vigencia de esta norma.

A este prop3sito, se traen a menci3n algunos de los argumentos mencionados en el “Considerando” del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020:

- “Que derivado la propagaci3n del impacto de la pandemia del Coronavirus COVID-19 y las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, los operadores a3reos se han visto obligados a porcionar m3s del noventa por ciento (90%) de su flota durante la duraci3n de las medidas y, por ello sus ingresos se han visto disminuidos.”
- “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 presi3n de caja de estas empresas, sino que tambi3n permita a futuro la reactivaci3n efectiva del transporte a3reo.”

En ese orden de ideas, se reitera que el Art3culo 17 del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, estableci3 que las solicitudes de reembolso pueden ser atendidas a trav3s de servicios prestados por la misma aerolínea durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un a~o m3s, emergencia sanitaria que como ya se dijo fue reconocida a partir del 12 de marzo de 2020.

3.1.2. Imputaci3n jur3dica.

De manera primigenia, resulta importante citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicaci3n retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, se~al3:

“Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001^[3] se~al3 que en principio, toda disposici3n legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos, y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley. Esto es, como regla general las normas jur3dicas rigen en relaci3n con los hechos que tengan ocurrencia durante su vigencia, lo cual significa que, en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos–, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo–.

La retroactividad y la ultraactividad de la ley tienen car3cter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento. Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual “la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable” (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relaci3n con los t3rminos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma **expresamente** lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios era el numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Artículo 29. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en cuanto al derecho de información, esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en «*Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos*».

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*²⁶, y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical²⁷ de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será «*respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación*», y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le

²⁶ ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

²⁷ Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil “Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influencia de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Del tenor del numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, se puede deducir que cuando un vuelo sea cancelado por fuerza mayor el transportador se libera de responsabilidad reembolsando el valor pagado por el tiquete, por tal razón, en la notificación de cancelación, están en la obligación de informar a los usuarios sobre la procedencia del reembolso en efectivo, efectuando tal devolución por el medio que el usuario haya elegido para efectuar el pago, cuando reciban la solicitud de reembolso.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que la información entregada a los usuarios, respecto de las opciones que tenían ante la cancelación de sus vuelos, están presuntamente, en contravía de lo dispuesto por los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, lo que podría configurar la entrega de una información errónea.

3.2. CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.13.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA, RELACIONADO CON EL REEMBOLSO ANTE CANCELACIÓN DEL VIAJE POR FUERZA MAYOR.

3.2.1. Imputación fáctica:

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320542192 en la que la usuaria Mirza Gnecco Pla pone de presente que ha realizado varias peticiones a Wingo con la pretensión de obtener el reembolso en efectivo de su dinero por los tiquetes que tenía con itinerario Bogotá – Aruba – Bogotá con trayecto de ida el 8 de abril de 2020 y trayecto de regreso el 15 de abril de 2020 para viajar con los señores Carlos Augusto Barros y Mirza Cristina Gnecco Pla, y que hasta la fecha en que interpuso la queja no obtenía respuesta favorable por parte de la aerolínea.

En virtud de ello, esta Dirección requirió a Wingo a través de radicado 20209100370631 para que dilucide algunos interrogantes respecto de la situación de los usuarios. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205320711192, en el cual se observa que el 18 de marzo de 2020 la aerolínea notificó a los usuarios la cancelación de sus vuelos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo



Con fundamento en la notificación de cancelación, la usuaria por intermedio del canal de PQRS, solicitó el mismo día el reembolso en efectivo, y de igual forma lo hizo en días posteriores, el 19 y 21 de marzo de 2020.

El 18 de marzo de 2020, la Sra. Micha Gnecco nos escribe a nuestro canal de PQRS Te Oímos con el siguiente texto "[...] quiero el reembolso de mi dinero. Que hago"



Inicio del mensaje reenviado

De: Luz GP
 Fecha: 19 de marzo de 2020, 7:53:21 CDT
 Para: payment@wingo.com
 Asunto: Fwd: Tu vuelo a Aruba (AUA) ha sido cancelado

Señores Wingo:

Entiendo que este vuelo ha sido cancelado, de ser así, solicito el reintegro de mi dinero. No quiero voucher ni cambiar fechas, dado que por mi trabajo solo podía viajar en semana santa.

Así las cosas, solicito se me indique el procedimiento para recuperar mi dinero.

Atentamente,
 Carlos Augusto Barros Flajejau

El 21 de marzo de 2020 nos escribe la Sra. Micha Gnecco indicando que no quiere un voucher y que tampoco puede reprogramar su vuelo, solicitando así el reembolso de su dinero en efectivo.



Imágenes de radicado 20205320711192

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

La aerolínea respondió a la usuaria mediante un comunicado enviado de manera masiva a todos sus usuarios, informandoles que las unicas alternativas eran (i) el cambio de fecha y/o ruta; o (ii) reembolso en voucher.

El 24 de marzo de 2020 se envía un correo masivo a todos los pasajeros afectados por la Emergencia por COVID-19 confirmando la cancelación de los vuelos por cese de la operación aérea como medida gubernamental y nuevamente y se ofrecen como alternativas de gestión de las reservas, el Cambio de fecha y/o ruta sin penalidad o el Reembolso en Voucher.

Imágenes de radicado 20205320711192

3.2.2. Imputación Jurídica:

De acuerdo con la situación fáctica descrita, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo el citado numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y la usuaria realizó varias solicitudes de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

*“3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, **todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación**, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (...)”*

La aerolínea tenía, presuntamente, la obligación de efectuar el reembolso en efectivo a la usuaria, ya que tanto la cancelación como la solicitud de reembolso se presentaron antes de la expedición y entrada en vigencia del Decreto 482 de 2020, es decir cuando los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia estaban aún rigiendo la cancelación de vuelos y reembolso por fuerza mayor ocasionada por el COVID 19.

Situación diferente es la presentada en las quejas con radicados 20205320459002, 20205320421422 y 20205320859682 relacionadas en el primer cargo, puesto que, si bien es cierto la cancelación de los vuelos fue anterior a la expedición del Decreto 482 de 2020, la solicitud y/o petición de reembolso fue interpuesta por los usuarios cuando ya estaba en vigencia este Decreto, y eso le permitía a la aerolínea atenderlas de conformidad con el artículo 17.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, del numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que no se realizó el reembolso a la usuaria en los términos que establece esta norma.

3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADO CON EL DERECHO DE RETRACTO.

3.3.1. Imputación fáctica

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320578002, mediante la que el usuario Miguel Esquivel manifestó un presunto incumplimiento por parte de Wingo al derecho de retracto que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el mes de abril de 2020 elevó su petición de

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

retracto frente a un tiquete adquirido, sin que hasta la fecha en que radicó la queja (10 de junio de 2020) obtuviera el reembolso.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205320928902, informando que el día 11 de marzo de 2020 el Sr. Miguel Esquivel Ruiz a través de la página Web adquirió tiquetes bajo la reserva WBGAJD para los pasajeros: Miguel Esquivel Ruiz y Katerine Prieto, con ruta San Andrés—Bogotá (ADZ— BOG) y el vuelo P57221 del 17 de abril de 2020, y que el 16 de marzo de 2020 los usuarios ejercieron su derecho al retracto, encontrándose en término para efectuarlo.

El 16 de marzo de 2020, a través del módulo de retracto dispuesto en la sección de Administra tu Viaje, los pasajeros de la reserva **WBGAJD**, ejercieron su derecho de retracto, encontrándose dentro del término legalmente establecido para este. En la siguiente imagen compartimos soporte de cómo se reflejó dicha solicitud en nuestro sistema:

Imagen de radicado 20205320928902

El 17 de marzo de 2020, Wingo solicita a los usuarios certificación bancaria para tramitar la solicitud de reembolso. Este requerimiento fue atendido el mismo día, remitiendo la certificación del señor Miguel Esquivel.

El 17 de marzo de 2020 la Sra. Katerine Prieto nos escribió indicando que adjuntaba los soporte solicitados.



Los soportes adjuntos fueron los siguientes: Certificación de cuenta bancaria a nombre del pasajero Miguel Esquivel, tal y como consta en las siguientes imágenes:

Imagen de radicado 20205320928902

Posteriormente, el 27 de marzo y 21 de abril de hogaño, se comunica el señor Esquivel indagando sobre el reembolso. El 11 de mayo de 2020, la aerolínea le informa que el área encargada iniciaría la gestión. El 12 de junio de 2020, el usuario se comunica nuevamente insistiendo en su solicitud y manifestando inconformismo, la sociedad investigada responde el 24 de junio de 2020 informándole que el reembolso se realizó ante la entidad bancaria el 17 de junio de 2020 y el pago fue efectivo el 19 de junio de 2020.

Aunado a ello, le informan que se realizó descuento por tarifa administrativa:



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo
Imagen de radicado 20205320928902

De los hechos expuestos, se observa que Wingo recibió la solicitud de retracto el 16 de marzo de 2020 y el reembolso efectivo se dio el 19 de junio de 2020, esto es más de 3 meses después, sumado a esto, la sociedad efectuó descuento por tarifa administrativa.

3.3.2. Imputación jurídica

Teniendo en cuenta que el Consejo de Estado mediante Auto de 28 de noviembre de 2019²⁸ decretó la suspensión provisional de los apartes relacionados con el derecho al retracto del numeral 3.10.1.8.2. del artículo 1º de la Resolución No. 02466 de 29 de septiembre de 2015 "Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia", la norma que rige actualmente el derecho al retracto en transporte aéreo es el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

*"ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> **En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.***

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

(...)

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Como se observa diáfamanamente, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el total de la suma pagada, sin lugar a descuento o retención alguna, como si lo establece la norma suspendida del RAC, y el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. 800.185781-1, del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011,

28 Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, rad. 11001-03-24-000-2017-00239-00.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

puesto que la aerolínea realizó descuento por tarifa administrativa y el reembolso se realizó después de más de tres (3) meses de presentada la solicitud de retracto.

4. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

4.1. Frente al CARGO PRIMERO Y TERCERO, descritos en los numerales 3.1 y 3.3 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

«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.»

4.2. Frente al CARGO SEGUNDO, descrito en el numeral 3.2 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC, que establece:

«13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T. :

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49²⁹ 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.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

6.1. RAC 13.

²⁹ «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 Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

PARAGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal.” (Negrita fuera del texto original).

6.2. Ley 336 de 1996.

Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

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.”*

7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. **800.185.781-1** 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 escrito de 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: **202091026000022-E**.

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.³⁰

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. **800.185.781-1**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la ley 1480 de 2011, relacionados con la obligación de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos de Colombia, relacionado con el reembolso ante cancelación del viaje por fuerza mayor.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento del artículo 47 de la ley 1480 de 2011, relacionado con el derecho de retracto.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. **800.185.781-1**, 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: **202091026000022-E**.

³⁰ Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Para el efecto, se le informa 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 **AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO** con NIT. **800.185.781-1**.

ARTÍCULO CUARTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a 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.

ARTÍCULO SEXTO: Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite segundo de la presente Resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNÍQUESE el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

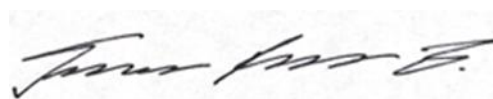
ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47³¹ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

12334

26/11/2020



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO

Eduardo Lombana Córdoba
Representante legal o quien haga sus veces
lnunez@copaair.com

³¹ **“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)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerorepública S.A - Compañía Colombiana De Aviación - Copa Colombia S.A y/o Wingo

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO., en veinte (11) folios.

Comunicar:

Cristhian Fernando Flórez Ortega - cristianflorez9091@gmail.com
Karent Estupiñan Melo - karent.juridica@gmail.com
Mirza Gnecco Pla - michagnecco@yahoo.com
Edwin Gilberto González Acosta - dir.proyectos@lequity.law
Miguel Esquivel Ruiz - gestioncalidad26@gmail.com

Proyectó: C.D.N.R

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E35514902-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: Inunez@copair.com

Fecha y hora de envío: 26 de Noviembre de 2020 (18:04 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 26 de Noviembre de 2020 (18:04 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20205320123345 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

Representante Legal

AEROREPÚBLICA S.A - COMPAÑÍA COLOMBIANA DE AVIACIÓN - COPA COLOMBIA S.A Y/O WINGO

De acuerdo a lo establecido en la Cámara de Comercio de Bogotá y en cumplimiento del artículo 67 del Código de

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(mes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Procede Recurso de Reposición ante la/el Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.




Atentamente,

SANDRA LILIANA UCROS VELASQUEZ.

GRUPO APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-12334.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-RUES.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 26 de Noviembre de 2020