

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2364 DE 12/04/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

Expediente No. 202191026000015-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR
TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, y el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

- 1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.
- 1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996² prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.
- 1.3. 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 Transporte.³
- 1.4. Que en ese orden, le compete a esta Entidad ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación⁴ se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii)

¹ “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

⁴ De acuerdo con lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

“Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:

(...)

22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

1.5. Que el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 determina como función de la Superintendencia de Transporte la de “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte...”. (Subrayado fuera de texto)

1.6. Que el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece que son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte “[e]jercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte” así como “[t]ramitar 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”.

1.7. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁶, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de 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.” (Destacado no es del texto)

1.8. Que mediante los Decretos 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.

1.9. 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 la misma anualidad, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo fue prorrogada hasta el 31 de agosto y posteriormente hasta el 30 de noviembre, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

De igual forma, por Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se dispuso prorrogar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 28 de febrero del presente año, que nuevamente se extendió hasta el 31 de mayo, conforme a la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

1.10. Que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020⁷, por el cual se adoptan entre otras, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, el presente acto administrativo y el curso de esta actuación se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación y/o comunicación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la investigada en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

⁶ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁷ “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 (...)

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.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

II. MARCO NORMATIVO

Una vez efectuadas las anteriores precisiones, corresponde señalar la normatividad que sirve de fundamento a la presente actuación administrativa, sin perjuicio de otras disposiciones legales aplicables o que permitan su interpretación.

2.1. DE CARÁCTER GENERAL – CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

El inciso segundo del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que “[l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: “Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia”.

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho.

Ahora bien, no se puede desconocer que el servicio público de transporte guarda una estrecha relación con el derecho fundamental de locomoción, teniendo en cuenta que sirve como medio para garantizar su efectividad; de ahí que la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas o personas de un lugar a otro y la obtención de un beneficio por la prestación del servicio.⁸

En este contexto, resulta oportuno destacar el contenido de los artículos 333, 334 y 365 de la Constitución Política los cuales, en su orden, prevén:

“ARTÍCULO 333. *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la Ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (...) La Ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.*” [Destacado fuera de texto]

“ARTÍCULO 334. *La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados (...).*”

“ARTÍCULO 365. *Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...).*” [Destacado fuera de texto]

De las anteriores disposiciones se colige que las empresas que prestan el servicio público de transporte, también son titulares de una función social asignada constitucionalmente, con el propósito de que en desarrollo de su actividad económica también propendan por el bienestar de sus usuarios. Ello sin dejar de lado, que es deber del Estado velar porque tales servicios públicos sean proveídos bajo ciertas condiciones, que conlleven a la garantía plena de los derechos de los consumidores.

⁸ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

Así es que, el artículo 78 de la Carta Política⁹ contiene el fundamento de la protección de los consumidores - usuarios, creando un campo de protección desarrollado por la ley, con el objetivo de restablecer su igualdad en la relación con el productor o proveedor del bien o servicio, teniendo en cuenta la existencia de asimetrías en el mercado, así como su imposibilidad de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación del bien o servicio¹⁰.

2.2. DE CARÁCTER ESPECÍFICO – ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.

La Ley 1480 de 2011 contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado su salvaguarda, así se observa en el artículo 1°: *“Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*

Acerca de la aplicación de sus preceptos, el artículo 2°, al definir el objeto de la norma, señala que:

“Las normas contenidas en esta ley 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” (Subrayado nuestro).

De ello se desprende, que el conjunto normativo allí previsto es de aplicación general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los escenarios de la economía, salvo que exista regulación especial, caso en el cual su uso será complementario. Valga destacar, que el sector de transporte aéreo cuenta con una regulación particular en materia de protección al usuario, que está contenida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3-, razón por la cual la Ley 1480 de 2011, debe observarse en los aspectos que no se encuentran allí contemplados.

En este punto, resulta imperioso hacer énfasis en el carácter que tienen las normas de la ley en cuestión, pues de acuerdo con su artículo 4, son de orden público y por ende de obligatorio cumplimiento:

“ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. *Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.*

(...)

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.(..)”

También se efectuó en la ley una precisión relevante en cuanto a la interpretación de las condiciones generales de los contratos, en tanto que se prescribe que esta se hará de la manera más favorable al consumidor, prevaleciendo en caso de duda, el clausulado que igualmente le resulte más beneficioso a este último:

“ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. *Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.*

En suma, en el capítulo II del Título VII del Estatuto, se definieron las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión, las cláusulas que no pueden ser allí consignadas, así como los efectos

⁹ Constitución Política Colombiana. *“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

que tiene la negociación de algunas de ellas, siendo estos preceptos trascendentales para asegurar el cumplimiento de los derechos de los usuarios. Así, se lee en los artículos 37, 38 y 40:

“ARTÍCULO 37. CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN. *Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:*

1. *Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.*

2. *Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.*

3. *En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.*

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.”

“ARTÍCULO 38. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. *En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”*

“ARTÍCULO 40. APLICACIÓN. *El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.”*

En este orden, se tiene que un aspecto imprescindible en las relaciones de consumo, como la que surge de la prestación del servicio de transporte en cualquiera de sus modalidades, es el que se encuentra relacionado con las cláusulas abusivas, cuyo contenido se delimita en los artículos 42, 43 y 44 del capítulo III del Título VII de la aludida Ley 1480 de 2011:

“ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. *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.”

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. *Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

1. *Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*
2. *Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;*
3. *Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
4. *Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;*
5. *Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;*
6. *Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;*
7. *Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;*
8. *Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;*
9. *Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;

12. <Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012.

13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.”

“ARTÍCULO 44. EFECTOS DE LA NULIDAD DE LA INEFICACIA. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

Quando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.”

III. HECHOS

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

3.1. En ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, esta Dirección, el 23 de febrero de 2021, efectuó una revisión al Contrato de Transporte de la aerolínea **SPIRIT AIRLINES INC.**, cuyo enlace para consulta se encuentra en la parte inferior de su página web, tal como consta en el video denominado “Contrato de Transporte SPIRIT AIRLINES INC.”¹¹

3.2. La anterior verificación, se realizó con el fin de determinar si las condiciones de prestación del servicio que se señalan en el Contrato de Transporte, observan las disposiciones legales aplicables en la materia, esto es, la Ley 1480 de 2011, en especial, el Título VII (Protección Contractual) sin limitarse exclusivamente a éstas.

3.3. La ficha técnica de la revisión adelantada se puede sintetizar así:

Nombre aerolínea	SPIRIT AIRLINES INC.
Fecha de la consulta	23 de febrero de 2021
Fecha del Contrato de Transporte	Actualizado el 3 de febrero de 2021
Medio de consulta	Página Web
Enlace	https://content.spirit.com/Shared/es-pr/Documents/Contract_of_Carriage.pdf

3.4. Una vez examinada la información consignada en la página web de la aerolínea en cuestión, relativa al Contrato de Transporte visible en sesenta (60) páginas, esta Dirección pudo determinar que existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio en contra de **SPIRIT AIRLINES INC.** ante la presunta inobservancia de las disposiciones del Estatuto del Consumidor.

3.5. Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, en el expediente obra lo siguiente:

3.5.1. Video del Contrato de Transporte tomado de la página web de la aerolínea **SPIRIT AIRLINES INC.** el 23 de febrero de 2021 en formato MP4 (.mp4).

¹¹ Tipo de archivo MP4(.mp4). Duración 04:34 minutos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

3.5.2. Hash¹² del video obtenido de la página web **SPIRIT AIRLINES INC.** que permite verificar que el video en el que consta el Contrato de Transporte objeto de revisión no ha tenido modificación alguna.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹³, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **SPIRIT AIRLINES INC.**, así:

CARGO PRIMERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 2.4. "Cancelación de reservaciones" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la "...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;".

El numeral 2.4.1. del Contrato de Transporte de **SPIRIT AIRLINES INC.** prevé en cinco (5) literales, las circunstancias y condiciones en que las reservaciones y asignación de asientos pueden ser canceladas sin informar previamente al pasajero, como pasa a verse:

"2.4. Cancelación de reservaciones

2.4.1. Todas las reservaciones y asignación de asientos están sujetas a cancelación sin previo aviso si:

a. El cliente no tiene su pase de abordaje en su mano al menos 45 minutos antes del horario (original) de partida programado para todos los vuelos nacionales, y 60 minutos antes de la hora original de salida para todos los vuelos internacionales incluyendo las Islas Vírgenes de los Estados Unidos.

b. El cliente no está disponible para abordar en la puerta de embarque al menos 15 minutos antes de la hora (original) programada de salida; o 30 minutos para vuelos internacionales incluso si el cliente se registró para el vuelo en un lugar designado para el registro.

En caso de retraso, se recomienda que los clientes permanecen en la zona de embarque para recibir actualizaciones o posibles salidas antes de lo programado. Spirit no será responsable si un cliente pierde un vuelo que partió antes de la salida programada.

c. El cliente no viaja en cualquier segmento de vuelo de un itinerario reservado y no modifica / cancela su reserva antes del límite de tiempo indicado en la sección 3.3. En tales casos, se cancelarán todos los segmentos de vuelo posteriores del itinerario.

d. Tal acción es necesaria para cumplir con toda norma o directiva del gobierno, o cumplir con todo requerimiento del gobierno para transporte de emergencia que tenga que ver con la defensa nacional.

e. El cliente ha sido informado que a él/ella no se le proveerá o venderá servicio de transporte en Spirit." (Subrayado nuestro).

¹² "algoritmo criptográfico aplicado al archivo que nos interese garantizar, el cual nos dará como resultado una cadena alfanumérica única" Definición tomada del sitio web <https://www.atspan.com/blog/hash-la-funcion-que-nos-garantiza-la-autenticidad-del-archivo/>.

¹³ "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 (...)"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

Al respecto, considera esta Dirección que en el numeral transcrito del Contrato de Transporte objeto de análisis, se habrían incluido circunstancias que constituyen una cláusula abusiva por las siguientes razones: (i) cualquier modificación o cancelación de la reservación por parte de la aerolínea que tenga lugar sin habérsela indicado previamente al usuario, puede afectar el derecho que le asiste a obtener una información adecuada sobre los cambios que se produzcan y puedan afectar su viaje¹⁴. (ii) en el literal b. al indicarse que **SPIRIT AIRLINES INC.** no asume ninguna responsabilidad en los casos en que, el pasajero pierde el vuelo cuando el mismo sale antes de la hora programada, se estaría desconociendo el derecho que tiene a que le sea proporcionado el viaje a su destino en el siguiente vuelo de la misma aerolínea, o de no ser posible, en otra, una vez el transportador haga las gestiones del caso¹⁵.

En este contexto, se entiende que el contenido de esta cláusula conllevaría a la renuncia del pasajero de sus derechos de información y a ser transportado, conforme lo determina el numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, citado en el marco normativo de este acto administrativo.

CARGO SEGUNDO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4.3. “Conducta/Condición” del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la “...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;”.

El numeral 4.3.2. del Contrato de Transporte de **SPIRIT AIRLINES INC.**, describe la consecuencia que se deriva del rechazo de un pasajero para abordar la aeronave por las razones de seguridad enlistadas en el numeral 4.3.1.:

“4.3.2. Si a un cliente no se le permite abordar y / o se le exija abandonar una aeronave por razones de seguridad y / o regulatorias en virtud del apartado 4.3 y sus subsecciones, el cliente no será elegible para un reembolso.” (Subrayado no es del texto).

Frente a ello, estima esta Dirección que en este evento se estaría desconociendo el derecho que tienen los pasajeros a obtener el reembolso del valor total del tiquete o de la parte proporcional al trayecto no cubierto, cuando se les impida abordar el transporte por el incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas o actos de perturbación¹⁶. Bajo este presupuesto, podría considerarse como una cláusula abusiva, como quiera que esto implicaría la renuncia al derecho al reembolso que por ley les corresponde a los pasajeros-numeral 2 artículo 43 de la Ley 1480 de 2011-.

CARGO TERCERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 8.1. “Responsabilidad de Spirit Airlines por Horarios y Operaciones” del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la “...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;”.

El numeral 8.1. determina:

¹⁴ **Numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “En caso de producirse algún cambio en cuanto al vob, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo (...).”

¹⁵ **Numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente: (...)

(e) *Anticipación del vuelo.* Cuando la aerolínea anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al pasajero en otra aerolínea, a la mayor brevedad posible. En estos casos el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior; de no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado por el trayecto o trayectos, sin penalización alguna.”

¹⁶ **Numeral 3.10.2.14.3. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “También habrá lugar al reembolso del valor del tiquete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

“8.1. Responsabilidad de Spirit Airlines por Horarios y Operaciones

Las horas indicadas en el cronograma o en otro lugar no están garantizadas ni forman parte de las condiciones de transporte. Spirit podrá, sin previo aviso, sustituir a las compañías o aeronaves alternativas, y podrá alterar u omitir los lugares de parada que se muestran en la reserva. Los cronogramas están sujetos a cambio sin necesidad de un aviso. Spirit no se hace responsable por realizar conexiones (en sus propios vuelos o en otras aerolíneas), o por no operar algún vuelo de acuerdo con lo previsto, o por cambiar el horario de cualquier vuelo.” (Subrayado fuera del texto).

Se plasma la anterior de forma aparente, como una cláusula abusiva, habida cuenta que: (i) nuevamente se resuelve que, sin necesidad de informar previamente al usuario, la aerolínea puede realizar cambios de aeronaves, lugares de parada o cronogramas, afectándose presuntamente al derecho de los pasajeros a ser informados sobre las particularidades relativas al tipo o capacidad de la aeronave en que se realizará el vuelo, si se trata de un vuelo directo o con escala o conexión, así como el itinerario programado¹⁷; y, (ii) cuando hay conexiones con la misma aerolínea y se prevé un cambio de horario que pueda afectar la conexión, es deber informar al pasajero para que cuente con la posibilidad de desistir del viaje¹⁸. Adicionalmente, se estaría desestimado el derecho de los pasajeros a acceder al servicio de transporte en las condiciones pactadas¹⁹.

Estas presuntas afectaciones al derecho de información de los pasajeros al no conocer cambios en el horario y en las operaciones del vuelo, supone la renuncia de las prerrogativas que por ley les corresponden, a la luz del numeral 2 artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO CUARTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3-, al haber incluido en el numeral 8.2. “Cambios de reservación” del Contrato de Transporte, un aparte que no se encuentra en el idioma castellano.

En el numeral 8.2. del Contrato de Transporte de **SPIRIT AIRLINES INC.** se lee lo siguiente:

“8.2. Cambios de reservación

Cuando un cliente con reservación confirmada en un Spirit vuelo se retrasa debido a una irregularidad de programación (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de una conexión, cancelación del vuelo, omisión de una parada programada, sustitución de equipos, o un cambio de horario), Spirit puede cambiar la reservación del cliente al primer vuelo en donde haya asientos disponibles al destino original del cliente sin recargo adicional. Nuestro personal se centrará en cambio de reserva a tantos clientes como sea posible en vuelos alternativos, ya sea directa al destino o a través de conexiones a través de otros aeropuertos para acomodar mejor las necesidades del cliente. Guests may also have the option to obtain a refund consistent with sección 10.2.3.” (Subrayado fuera del texto).

Por su parte, en el literal (i) del numeral 3.10.1.1. del RAC 3 se consagra que, el ticket además de la información señala en la ley, debe contener el texto del contrato de transporte aéreo en idioma castellano:

¹⁷ **Numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

(a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.

(...)

(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo. (...)”

¹⁸ **Numeral 3.10.2.2.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.”

¹⁹ **Numeral 3.10.2.5. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

“(i) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios visibles para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete. Dicho tiquete, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para el pasajero, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.”(Subrayado nuestro).

De forma notable, se observa que la parte final de la sección 8.2. antes citada, se encuentra en un idioma diferente al castellano, en contravía del derecho a la información en condiciones adecuadas que permitan el correcto entendimiento de los usuarios, para el caso de las modificaciones que se pueden presentar en la reservación realizada. En este orden, con esta condición del Contrato de Transporte sujeto a verificación, se estaría incurriendo en la trasgresión a la regulación contenida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 3.

CARGO QUINTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 8.3. “Amenidades/Servicios para los clientes” del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita “... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;”.

En el numeral 8.3. del Contrato de Transporte se precisa el manejo que da **SPIRIT AIRLINES INC.** en los casos en que haya retrasos, cancelación o cambios de horario:

“8.3. Amenidades/Servicios para los clientes

Spirit no asumirá los gastos incurridos como resultado de un retraso de vuelos, cancelación o cambio de horario. Spirit puede proporcionar amenidades y servicios limitados, que puedan ser requeridos por algunos clientes a fin de mantener su seguridad, salud y bienestar. Las amenidades proporcionadas por Spirit son proporcionadas como una cortesía para el cliente y no debe considerarse como una obligación de Spirit.

Si hay disponibilidad de vuelo el día siguiente, y la cancelación se debió a una falla nuestra, podemos ofrecer (no garantizado) una noche en un hotel para los clientes que no vivan en esa ciudad. Sin embargo, si la cancelación se debe a condiciones climáticas severas, las decisiones de control de tránsito aéreo u otras situaciones fuera del control de Spirit Airlines, no podemos cubrir tales necesidades. Sin embargo, Spirit Airlines haría esfuerzos razonables para proporcionar información de hoteles a los clientes para que éstos hagan sus propias reservaciones. No se proporcionará alojamiento a ningún cliente de ningún vuelo de Spirit que se retrase o cancele en la ciudad en la que se origine la reservación del propio cliente.”(Subrayado no es del texto).

Estima la Dirección que esta sección sería presuntamente una cláusula abusiva, pues deja a consideración de la aerolínea la entrega a los pasajeros de recursos tales como alimentación o alojamiento que contribuyan a su comodidad y bienestar, en los casos en que se presenten cancelaciones, interrupciones o demoras en los vuelos, mas aún, si es por causas provenientes del transportador. Así es que, desconocer que es una obligación de la aerolínea otorgar compensaciones a los usuarios bajo tales circunstancias, supone una limitación a la responsabilidad que por ley le corresponde, como lo señala el numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO SEXTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 9.4. “Regulaciones del Abordaje Denegado” del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la “...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

En el numeral 9.4.3. se enumeran los casos en los cuales el pasajero no tiene derecho al pago de la "compensación de abordaje denegado":

"9.4.3 Compensación para Abordaje Denegado Involuntariamente

Si a usted se le niega el abordaje involuntariamente, usted tiene derecho a un pago por "compensación de abordaje denegado" de la línea aérea excepto:

- 1) *Cuando usted no ha cumplido con los requerimientos de tiempo establecidos por la aerolínea para boletos, check-in y reconfirmación, o no califica para el transporte según las prácticas y normas establecidas por la aerolínea; o*
- 2) *Se le ha negado el abordaje porque el vuelo ha sido cancelado; o*
- 3) *El abordaje denegado es el resultado de la cancelación de un vuelo o la sustitución de una aeronave de menor capacidad cuando sea requerido por motivos operacionales o de seguridad; o*
- 4) *Se le ofrece espacio en una sección de la aeronave que no es la especificada en su tiquete, sin costo alguno (si se le asigna un asiento a un pasajero en una sección de una tarifa menor se le otorgará un reembolso apropiado); o*
- 5) *Si la aerolínea logra ubicarlo en otro vuelo o vuelos que estén programados a llegar a su destino final dentro del plazo de una hora después de la hora de llegada establecida originalmente." (Subrayado fuera del texto).*

En relación con ello, encuentra esta Dirección que hay elementos que permiten establecer que presuntamente esta condición del Contrato de Transporte de **SPIRIT AIRLINES INC.** es una cláusula abusiva, en tanto que se suprime la posibilidad que el pasajero reciba una compensación cuando no pueda abordar el vuelo por su cancelación. Valga anotar, que la aerolínea tiene la obligación de compensar al pasajero cuando por su causa se cancele el vuelo, con una suma adicional mínimo del 30% del valor del trayecto o de la forma que el pasajero acepte expresamente²⁰.

Pues bien, lo anterior conduciría a que los pasajeros renuncien al derecho que les corresponde a obtener una compensación adicional, encajando así esta cláusula en la causal descrita en el numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO SÉPTIMO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 12.1. "Aviso de exclusión de daños consecuenciales" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita "... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;"

El numeral 12.1. expone que una reservación no garantiza el transporte:

"12.1. Aviso de exclusión de daños consecuenciales

La compra de una reservación no garantiza el transporte. Spirit no se hará en ningún caso, responsable de daños directos, indirectos, especiales o consecuentes que puedan surgir del cumplimiento o retraso en el cumplimiento o incumplimiento del transporte de los clientes y otros servicios, tenga o no conocimiento Spirit de que tales daños podrían ser realizados." (Subrayado no es del texto).

²⁰ **Numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-:** "En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(...)

(f) *Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos: (1) Sobre venta, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto. (2) Demora superior a cinco (5) horas, por causas imputables al transportador. (3) Cancelación del vuelo por causa imputable al transportador."*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

Al indicarse en esta sección del Contrato de Transporte verificado por esta Dirección, que aun cuando se adquiriera la reserva, **SPIRIT AIRLINES INC.** no garantiza el transporte, se vislumbra que la aerolínea estaría incumpliendo su obligación de conducir al pasajero a su lugar de destino de acuerdo con las características de la reserva efectuada²¹. Adicionalmente, de su lectura integral, se infiere que presuntamente es una cláusula abusiva, en razón a que el transportador busca exonerarse de su responsabilidad por el incumplimiento o retraso en el transporte.

De esta manera, al limitarse la responsabilidad que le corresponde al transportador, se estaría trasgrediendo el numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO OCTAVO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 13 “Elección de ley y jurisdicción” del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, produce “...un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor...”.

El numeral 13.1. sobre la ley y jurisdicción aplicable, señala:

“13.1. Este Contrato de Transporte se registrará e interpretará de acuerdo a las leyes de los Estados Unidos de América y del Estado de Florida sin menoscabo de los principios o leyes sobre conflicto de ley.

Se desestima irrevocablemente todo derecho a juicio por jurado en cualquier acción, procedimiento o contra demanda que surja de o en conexión con este Contrato de Transporte.”

La revisión efectuada a este capítulo del Contrato de Transporte, arroja como resultado una cláusula que presuntamente no contiene información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea²², que permita tener claridad a los pasajeros sobre el modo y lugar en que pueden ejercer sus derechos cuando surjan conflictos derivados de la interpretación o ejecución del contrato de transporte. Ello, acarrearía un desequilibrio injustificado para los pasajeros, razón por la que podría entenderse como una cláusula abusiva.

V. SANCIÓN

5.1. De encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señaladas en los **cargos primero, segundo, tercero, quinto, sexto, séptimo y octavo** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer las sanciones de que trata el literal e) del 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:

(...)

e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

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.”²³

²¹ **Numeral 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3-**: “Como resultado del contrato de transporte, en aplicación del Artículo 982 del Código de Comercio, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, a la hora convenida conforme a los horarios itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos aeronáuticos, en un término o prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en los numerales 3.10.2.10 y 3.10.2.11 del presente reglamento..”

²² **Numeral 1.3. Ley 1480 de 2011**: “Derecho a recibir información: 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.”

²³ En concepto del H. Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

5.2. De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo cuarto** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer las sanciones de que trata literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 13-, consistente en la imposición de una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) Unidad de Valor Tributario:

“13.570 Serán sancionados con multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T. :
(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación” (Subrayado nuestro).

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedentes las sanciones expuestas precedentemente para los **cargos primero, segundo, tercero, quinto, sexto, séptimo y octavo** del considerando IV, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“...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”.*

6.2. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo cuarto** del considerando IV, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con la sección 13.300 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 13-:

*“(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.*

referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

(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).*

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49²⁴ 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.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **SPIRIT AIRLINES INC.** un 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 y solicitando o aportando las

²⁴ **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 SPIRIT AIRLINES INC.

pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **202191026000015-E**.

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 en contra de **SPIRIT AIRLINES INC.**, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. así:

CARGO PRIMERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 2.4. "Cancelación de reservaciones" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la *"...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;"*.

CARGO SEGUNDO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4.3. "Conducta/Condición" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la *"...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;"*.

CARGO TERCERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 8.1. "Responsabilidad de Spirit Airlines por Horarios y Operaciones" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la *"...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;";"*.

CARGO CUARTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3- , al haber incluido en el numeral 8.2. "Cambios de reservación" del Contrato de Transporte, un aparte que no se encuentra en el idioma castellano.

CARGO QUINTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 8.3. "Amenidades/Servicios para los clientes" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita *"... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;"*.

CARGO SEXTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 9.4. "Regulaciones del Abordaje Denegado" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, implica la *"...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;"*.

CARGO SÉPTIMO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 12.1. "Aviso de exclusión de daños consecuenciales" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, limita *"... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;"*.

CARGO OCTAVO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 13 "Elección de ley y jurisdicción" del Contrato de Transporte, una cláusula que, al parecer, produce *"...un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor..."*.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SPIRIT AIRLINES INC.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a SPIRIT AIRLINES INC. 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 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 de expediente **202191026000015-E**.

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 **SPIRIT AIRLINES INC.**

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: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2364 DE 12/04/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

SPIRIT AIRLINES INC.

CL 72 No. 5 - 83 P 5

Bogotá

SGUTIERREZ@LLOREDACAMACHO.COM

SANTIAGO GUTIÉRREZ BORDA

C.C. 79.144.152

Representante legal

CL 72 NO. 5 - 83 P 5

Bogotá

SGUTIERREZ@LLOREDACAMACHO.COM

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.
Proyecto: N.S.A.L.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E43962526-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: sgutierrez@lloedacamacho.com

Fecha y hora de envío: 12 de Abril de 2021 (13:37 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 12 de Abril de 2021 (13:37 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330023645 de 12-04-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

SPIRIT AIRLINES INC.

SANTIAGO GUTIÉRREZ BORDA

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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-RUES SPIRIT AIRLINES.pdf

Ver archivo adjunto.



Content2-application-2364.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

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 12 de Abril de 2021