

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1007 DE 19/02/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET).

**Expediente: 202191026000002-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 Transporte<sup>1</sup>.

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>2</sup>: (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 Transporte<sup>3</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>4</sup> 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 legales<sup>5</sup>.

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>6</sup> 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.

<sup>1</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

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

<sup>3</sup> «**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.»**

<sup>4</sup> «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»

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> «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 ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

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 2017, 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.*

*(...)»*

<sup>7</sup> «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 ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

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 Administrativo<sup>8</sup> 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. Actualmente, la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 28 de febrero del año 2021 según se dispuso en la Resolución 2230 del 27 de noviembre 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*

---

<sup>8</sup> Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

*trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.*

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

*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. Radicados No. 20205320999692 y No. 20205320999812.

De conformidad con los Radicados 20205320999692 y 20205320999812, la usuaria Yeimy Catalina Posada Ballen manifestó un presunto incumplimiento por parte de la aerolínea ABC AEROLINEAS S A DE C V (en adelante también se denominará como: Interjet, transportador, aerolínea, sociedad y/o sociedad investigada) al no realizar la devolución del dinero pagado por los tiquetes adquiridos el 02 de diciembre de 2019, a través de la agencia de viajes Despegar, teniendo en cuenta que el 03 de diciembre del mismo año, solicitó por medio de la agencia de viajes, la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor; sin embargo, pese a que la misma ha realizado las gestiones pertinentes para obtener el reembolso, la aerolínea, sigue sin pronunciarse de fondo. Adicionalmente, la usuaria remitió como anexos las respuestas de la Agencia de Viajes Despegar, frente a la Acción de Protección al Consumidor ejercida ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en la cual la agencia indica que, desde el 04 de diciembre de 2019, ha realizado las gestiones pertinentes ante la aerolínea para solicitar el reembolso del dinero, sin embargo, a la fecha no ha otorgado respuesta satisfactoria al requerimiento.

Así mismo, la usuaria remite los soportes de las solicitudes presentadas directamente a la aerolínea donde se evidencia, que la misma no atiende a las solicitudes de fondo y por el contrario, la traslada a la Agencia de Viajes.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET) , mediante radicado 20209100589561 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 06 de noviembre de 2020.

El 12 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321176442 el 13 de noviembre de 2020.

### **1.2. Radicado No. 20195605787782.**

Por medio del Radicado No. 20195605787782 el usuario Oscar Espinilla pone en conocimiento el inconveniente presentado con su equipaje de bodega, toda vez que, al llegar a su lugar de destino el 20 de julio de 2019, en el Vuelo 2930 con itinerario Ciudad de México – Bogotá de la aerolínea Interjet, se percató que su equipaje no había llegado en el mismo vuelo, razón por la cual presentó denuncia como “equipaje rezagado” en el Aeropuerto el Dorado con el código 40935741.

Adicionalmente informa que, el 01 de agosto de 2019, fue notificado para recibir el equipaje en el aeropuerto de Neiva a manos de la empresa de transporte Avianca S.A. quien por medio del encargado y en presencia de los agentes de la Policía Nacional, fueron testigos de las condiciones en las que le fue entregado, encontrándose dañado, saqueado y con los cierres forzados.

Así mismo, el usuario remite en sus anexos, imágenes de las condiciones en las que fue entregado el equipaje, logrando así evidenciar las descripciones realizadas por el mismo.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE CV (INTERJET), mediante radicado 20199000610291 de 14 de noviembre de 2019, notificado conforme al número de guía RA207502489CO expedido por la empresa de servicios de envíos de Colombia 4-72, el 19 de noviembre de 2019.

El 26 de noviembre de 2019 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20195606039642 de 28 de noviembre de 2019.

### **1.3. Radicado No. 20195605811562.**

El usuario Carlos Alberto Riaño Agudelo interpone mediante el Radicado No. 20195605811562 queja según la cual, adquirió tiquetes aéreos con la aerolínea Interjet para la ruta Ciudad de México – Medellín, a través de la agencia de viajes Aviatur; sin embargo, debido a los inconvenientes que se presentaron en su vuelo de ida hacia Ciudad de México, no pudo hacer uso de los tiquetes de regreso adquiridos con la vigilada, solicitando el reembolso del dinero pagado por sus tiquetes a la agencia de viajes Aviatur, quien en respuesta a lo solicitado señaló que realizó las gestiones pertinentes ante la aerolínea Interjet mediante llamada telefónica, pero que la aerolínea no autorizó el reembolso de los tiquetes, en atención a que la regla tarifaria no lo permitía, ofreciendo otras alternativas frente a las que debía asumir los cargos correspondientes a penalidad y diferencia tarifaria para realizar cambio de fecha, ruta y hora de la reserva.

Así mismo, el usuario remite en sus anexos, la llamada realizada a la aerolínea dos días antes de la ejecución del vuelo, en el cual puso en conocimiento de la misma, los inconvenientes que se le ocasionaron y que impedirían que se presentara al aeropuerto para abordar el vuelo adquirido con

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

ruta Ciudad de México – Medellín, sin embargo, la aerolínea ofreció otras alternativas y negó la solicitud de reembolso.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario, elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20199000620871 de 18 de noviembre de 2019, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 26 de noviembre de 2019.

El 04 de diciembre de 2019 interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20195606078642 el 09 de diciembre de 2019.

#### **1.4. Radicado No. 20205320891752.**

La usuaria Samantha Catalina Romero Buitrago interpone mediante el Radicado No. 20205320891752 queja según la cual, indica que remitió solicitud a la aerolínea Interjet con el fin de obtener información acerca de la reprogramación de su vuelo, la forma de reclamar su tiquete o la manera de obtener el respectivo voucher, haciendo la salvedad, que si en dado caso no era procedente las alternativas anteriores, le remitieran el reembolso del dinero pagado, teniendo en cuenta que, adquirió tiquetes aéreos con la aerolínea Interjet para la ruta Bogotá – Ciudad de México y viceversa, a través de agencia de viajes; sin embargo, debido a los cierres de los aeropuertos de Bogotá y Ciudad de México, debió reprogramarse los vuelos mencionados, por lo que en comunicación sostenida con la aerolínea le fue informado que le sería expedido un voucher para garantizar su viaje, pero la usuaria al solicitarlo por intermedio de la agencia de viajes, esta le informa que la expedición del voucher por parte de la aerolínea genera un cobro adicional.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100592111 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 10 de noviembre de 2020.

El 13 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321179942 el 13 de noviembre de 2020.

#### **1.5. Radicados No. 20205320306082 y No. 20205320312722.**

El usuario Hardy Alexander León Chiriví interpone mediante los Radicados No. 20205320306082 y No. 20205320312722, escritos de queja según los cuales, adquirió por vía telefónica unos tiquetes aéreos para 2 personas con la aerolínea Interjet para la ruta Bogotá – Cancún y Cancún - Bogotá, sin embargo, debido a la situación originada por la pandemia, los días 15 y 16 de abril de 2020 se comunica nuevamente vía telefónica con la aerolínea, solicitando la reprogramación del vuelo o la devolución de los dineros aportados, obteniendo como respuesta la negación a la devolución de dineros y que en caso de reprogramación, debía cancelar un recargo por la modificación de la nueva fecha.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100357661 de 12 de julio de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 15 de septiembre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

El 18 de septiembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321179942 el 18 de septiembre de 2020.

#### **1.6. Radicado No. 20205320911392.**

La usuaria Adriana Barrera Castro interpone mediante el Radicado No. 20205320911392 queja según la cual, adquirió en el mes de febrero de 2020 tiquetes aéreos con la aerolínea Interjet para la ruta Bogotá – Nueva York, y que por razones de la pandemia reprogramaron los vuelos para el mes de octubre de 2020; desde el mes de septiembre de 2020 se han intentado comunicar con la aerolínea, pero no han logrado establecer contacto.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209000588921 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el mismo día.

El 06 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321143502 el 09 de noviembre de 2020.

#### **1.7. Radicado No. 20205320925972.**

El usuario José Lombardo Sánchez Martínez interpone mediante el Radicado No. 20205320925972, escrito de queja según el cual, entre diciembre de 2019 y enero de 2020 adquirió tiquetes aéreos para 4 personas con la aerolínea Interjet para la ruta Medellín – Cancún - Medellín, sin embargo, debido a la situación originada por la pandemia, la aerolínea emitió vouchers a favor del usuario que se usaron para reservar nuevamente en la misma ruta ida y regreso, esta vez para la fecha comprendida entre el día 29 de octubre de 2020 y el 04 de noviembre de 2020, fechas disponibles en el sistema y que permitió redimir los vouchers.

Posteriormente la aerolínea informa de la cancelación del vuelo y que le serán expedidos nuevamente vouchers, en atención a que no tienen certeza de cuando reanudarán los vuelos internacionales, solicitando así que la aerolínea Interjet, realice la devolución del dinero ya que, en este momento, no puede garantizar la prestación del servicio.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100592841 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 11 de noviembre de 2020.

El 14 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321193852 el 16 de noviembre de 2020.

#### **1.8. Radicados No. 20205320946352 y No 20205320989052.**

La usuaria Angie Licet Achury Ortiz interpone mediante los Radicados No. 20205320946352 y No



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

20205320989052, escritos de queja en el cual indica que, pese a las múltiples solicitudes y comunicaciones ejercidas con la aerolínea, la misma no ha establecido respuesta alguna frente a la solicitud de reprogramación del vuelo, toda vez que, con ocasión a la pandemia del COVID-19 su reserva se vio afectada y razón a ello ha tratado de establecer contacto por diferentes medios (correo electrónico, redes sociales y vía telefónica) con la aerolínea, pero esta no atendió a ninguno de los requerimientos a excepción del día 12 de mayo de 2020, cuando la usuaria es contactada por la aerolínea Interjet, específicamente por la señora Alejandra Sotelo en calidad de supervisor de aeropuerto, por medio del correo electrónico [bog.supervisorapuerto3@interjet.com.mx](mailto:bog.supervisorapuerto3@interjet.com.mx) y en el cual se informa que “ (...) *en apoyo a pasajeros cuyos planes de viaje se han visto afectados por el COVID-19, Interjet ha establecido políticas de flexibilidad adicionales, brindando a sus clientes la posibilidad de dejar la reserva abierta, con vigencia de un año a partir de su emisión. En su caso ya se realizó dicho procedimiento, por tanto, debe comunicarse con nuestro call center (01 800 952 0704) cuando tenga clara la fecha de viaje, esto lo podrá realizar antes del 24 de octubre de 2020*”. (Sic)

Entre el 5 de octubre de 2020 y el 7 de octubre de 2020, la usuaria intento establecer comunicación con la aerolínea con el propósito de realizar la reservación, pero según informa, no ha obtenido respuesta alguna por parte de la aerolínea Interjet.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100591961 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 10 de noviembre de 2020.

El 12 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321171672 el mismo día

#### **1.9. Radicado No. 20205320959202.**

Por medio del Radicado No. 20205320959202 el usuario Juan Camilo Barrera Gaviria informó a esta Dirección “*Requiero de su amable ayuda para obligar a responder a la aerolínea Interjet por el estado de una reserva: KG5YUX. son 4 tiquetes para viajar desde Medellín (Colombia) a Cancún (México) y fueron adquiridos el 22 de febrero del año 2020. No he logrado comunicación con ellos por ningún medio para indagar sobre el estado de estos en Colombia ni en México*”.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100591451 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 11 de noviembre de 2020.

El 14 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321193862 el 16 de noviembre de 2020.

#### **1.10. Radicado No. 20205320985592.**

El usuario Didier Mauricio Contreras Daza interpone mediante el Radicado No. 20205320985592 queja según la cual, adquirió 3 tiquetes aéreos con la aerolínea Interjet para volar en diciembre la ruta Bogotá – México, sin embargo por inconvenientes personales, ha solicitado la cancelación



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

del vuelo y el reembolso del mismo, ajustándose a los cobros por penalidad a que dieran lugar, sin embargo la aerolínea le informa que no es posible acceder a su solicitud por la pandemia y le ofrece dejar los tiquetes abiertos hasta junio del 2021.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), mediante radicado 20209100590011 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 06 de noviembre de 2020.

El 12 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321176532 el 13 de noviembre de 2020.

#### **1.11. Radicado No. 20205320988332.**

El usuario Javier Eduardo Rodríguez Rubio, el 16 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320988332, en el que expuso: “(...) Hoy me encuentro con la noticia que Interjet dejó de funcionar en Colombia y nunca responden en los números informados en sus plataformas o redes sociales. Pagué por este tiquete el valor de 1.202.580 COP, adicionalmente y sabiendo que este tiquete no tenía incluido la selección de asientos yo directamente con Interjet hice una compra adicional pagando unos 30 USD y ahora no se a quién acudir para la devolución de este dinero. (...)” (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Interjet, mediante el radicado 20209100592941 de 06 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 11 de noviembre de 2020.

El 13 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321179972 el 13 de noviembre de 2020.

#### **1.12. Radicado 20205321012732.**

La usuaria Victoria Eugenia Ospina Ruda, el 20 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205321012732, en el que expuso “ (...)Mi grupo familiar tenemos tiquetes comprados con esta aerolínea para Estados Unidos el 23 de junio 2020, en vista a la situación no fue posible el viaje, me informan que me comuniquen a fin de reprogramar el vuelo y no contestan las líneas telefónicas asignadas 018009520703 y 018009520704 y me informan en el aeropuerto que ya no tienen oficinas en Colombia, adicionalmente en su página informan que enviaron bonos electrónicos a los correos de los clientes y que no es necesario llamar, pero en mi caso esto no ha sucedido. requiero tener claro que sucede con mis tiquetes y en caso de no ser posible reprogramar el viaje, solicito el reembolso del dinero. (...)”

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Interjet, mediante el radicado 20209100592171 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 10 de noviembre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

El 24 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321256292 el 24 de noviembre de 2020.

#### **1.13. Radicado No. 20205321039642.**

La usuaria María Paula Gutiérrez, el 24 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205321039642, en el que expuso "(...) escribo por este medio para interponer una queja ante la aerolínea Interjet, ya que ha cancelado un vuelo sin notificarme, ni hacer un reembolso o cambio de vuelo como dice en la política que acepté al comprar mis tiquetes (...)" "(...) No han respondido mis correos, en su página no aparece mi itinerario de vuelo, ni me han informado sobre las razones de la cancelación, tendré que comprar un nuevo vuelo. Me han afectado de manera económica y laboral, han jugado con mi tiempo (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Interjet, mediante el radicado 20209100590511 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 06 de noviembre de 2020.

El 12 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321176412 el 13 de noviembre de 2020.

#### **1.14. Radicado No. 20205321052232.**

La usuaria Laura Murillo Mejía, el 26 de octubre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205321052232, en el que expuso "(...) compré unos tiquetes por la aerolínea Interjet, al cual me asignaron clave de reservación GFGY9H; Al día de hoy deseo cambiar la fecha del vuelo que está planeado para el 4 de noviembre 2020 y la aerolínea Interjet no me responde. (...)"

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Interjet, mediante el radicado 20209100591931 de 05 de noviembre de 2020, comunicado al correo electrónico [gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co) el 06 de noviembre de 2020.

El 10 de noviembre de 2020 Interjet radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321155792 el 10 de noviembre 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:**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

- 2.1.1. Queja presentada con radicado 20205320999692 de 19 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>9</sup>.
- 2.1.2. Queja presentada con radicado 20205320999812 de 19 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>10</sup>.
- 2.1.3. Requerimiento de información con radicado 20209100589561 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>11</sup>.
- 2.1.4. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176442 de 13 de noviembre 2020, con sus respectivos anexos<sup>12</sup>.
- 2.1.5. Queja presentada con radicado 20195605787782 de 06 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>13</sup>.
- 2.1.6. Requerimiento de información con radicado 20199000610291 de 14 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>14</sup>.
- 2.1.7. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606039642 de 28 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>15</sup>.
- 2.1.8. Queja presentada con radicado 20195605811562 de 16 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>16</sup>.
- 2.1.9. Requerimiento de información con radicado 20199000620871 de 18 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>17</sup>.
- 2.1.10. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606078642 de 09 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.
- 2.1.11. Queja presentada con radicado 20205320891752 de 02 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>19</sup>.
- 2.1.12. Requerimiento de información con radicado 20209100592111 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>20</sup>.
- 2.1.13. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179942 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>21</sup>.
- 2.1.14. Queja presentada con radicado 20205320306082 de 22 de abril de 2020, con sus respectivos anexos<sup>22</sup>.

<sup>9</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320999692», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320999692» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320999692» incorporados al expediente digital.

<sup>10</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320999812», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320999812», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320999812» y ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320999812 incorporados al expediente digital.

<sup>11</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320999692 - 20205320999812» incorporado al expediente digital.

<sup>12</sup> Documentos con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJAS. 20205320999692 y No. 20205320999812» «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJAS 20205320999692-20205320999812» «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJAS 20205320999692-20205320999812» incorporado al expediente digital.

<sup>13</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 4 QUEJA RAD 20195605787782» y «ANEXO 5 QUEJA RAD 20195605787782», incorporados al expediente digital.

<sup>14</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605787782» incorporado al expediente digital.

<sup>15</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON RAD 20195605787782» incorporado al expediente digital.

<sup>16</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20195605811562» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20195605811562» incorporados al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605811562» incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXO QUEJA 20195605811562», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20195605811562» incorporado al expediente digital.

<sup>19</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320891752» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320891752» incorporados al expediente digital.

<sup>20</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320891752» incorporado al expediente digital.

<sup>21</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXO QUEJA 20205320891752», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20205320891752» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20205320891752» incorporado al expediente digital.

<sup>22</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320306082» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20205320306082» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

- 2.1.15. Queja presentada con radicado No. 20205320312722 de 27 de abril de 2020, con sus respectivos anexos<sup>23</sup>.
- 2.1.16. Requerimiento de información con radicado 20209100357661 de 12 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>24</sup>.
- 2.1.17. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179942 de 18 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>25</sup>.
- 2.1.18. Queja presentada con radicado 20205320911392 de 05 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>26</sup>.
- 2.1.19. Requerimiento de información con radicado 20209000588921 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>27</sup>.
- 2.1.20. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321143502 de 09 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>28</sup>.
- 2.1.21. Queja presentada con radicado 20205320925972 de 07 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>29</sup>.
- 2.1.22. Requerimiento de información con radicado 20209100592841 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>30</sup>.
- 2.1.23. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321193852 de 16 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>31</sup>.
- 2.1.24. Queja presentada con radicado 20205320946352 de 10 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>32</sup>.
- 2.1.25. Queja presentada con radicado 20205320989052 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>33</sup>.
- 2.1.26. Requerimiento de información con radicado 20209100591961 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>34</sup>.
- 2.1.27. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321171672 de 12 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>35</sup>.
- 2.1.28. Queja presentada con radicado 20205320959202 de 13 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>36</sup>.

<sup>23</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320312722» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20205320312722» incorporados al expediente digital.

<sup>24</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320306082 y 20205320312722» incorporado al expediente digital.

<sup>25</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722», «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722», incorporados al expediente digital.

<sup>26</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320911392» incorporados al expediente digital.

<sup>27</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320911392» incorporado al expediente digital.

<sup>28</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320911392», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320911392» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320911392», incorporado al expediente digital.

<sup>29</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320925972» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320925972» incorporados al expediente digital.

<sup>30</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320925972» incorporado al expediente digital.

<sup>31</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320925972», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320925972» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320925972» incorporado al expediente digital.

<sup>32</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320946352», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320946352» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320946352» incorporados al expediente digital.

<sup>33</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320989052» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320989052» incorporados al expediente digital.

<sup>34</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320946352 y 20205320989052» incorporado al expediente digital.

<sup>35</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052» incorporado al expediente digital.

<sup>36</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320959202» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

- 2.1.29. Requerimiento de información con radicado 20209100591451 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>37</sup>.
- 2.1.30. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321193862 de 16 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>38</sup>.
- 2.1.31. Queja presentada con radicado 20205320985592 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>39</sup>.
- 2.1.32. Requerimiento de información con radicado 20209100590011 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>40</sup>.
- 2.1.33. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176532 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>41</sup>.
- 2.1.34. Queja presentada con radicado 20205320988332 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>42</sup>.
- 2.1.35. Requerimiento de información con radicado 20209100592941 de 06 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>43</sup>.
- 2.1.36. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179972 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>44</sup>.
- 2.1.37. Queja presentada con radicado 20205321012732 de 20 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>45</sup>.
- 2.1.38. Requerimiento de información con radicado 20209100592171 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>46</sup>.
- 2.1.39. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321256292 de 24 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>47</sup>.
- 2.1.40. Queja presentada con radicado 20205321039642 de 24 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>48</sup>.
- 2.1.41. Requerimiento de información con radicado 20209100590511 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>49</sup>.
- 2.1.42. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176412 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>50</sup>.
- 2.1.43. Queja presentada con radicado 20205321052232 de 26 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>51</sup>.

<sup>37</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320959202» incorporado al expediente digital.

<sup>38</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320959202», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320959202» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320959202» incorporado al expediente digital.

<sup>39</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320985592» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320985592» incorporados al expediente digital.

<sup>40</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320985592» incorporado al expediente digital.

<sup>41</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320985592» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320985592» incorporado al expediente digital.

<sup>42</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320988332» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320988332» incorporados al expediente digital.

<sup>43</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320988332» incorporado al expediente digital.

<sup>44</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320988332» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320988332» incorporado al expediente digital.

<sup>45</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321012732» incorporados al expediente digital.

<sup>46</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321012732» incorporado al expediente digital.

<sup>47</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321012732», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321012732» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321012732» incorporado al expediente digital.

<sup>48</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321039642» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205321039642», incorporados al expediente digital.

<sup>49</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321039642» incorporado al expediente digital.

<sup>50</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321039642», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321039642» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321039642» incorporado al expediente digital.

<sup>51</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321052232», y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205321052232» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

- 2.1.44.** Requerimiento de información con radicado 20209100591931 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Interjet<sup>52</sup>.
- 2.1.45.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321155792 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>53</sup>.

### 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 **ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)**, así:

#### **3.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADO CON EL DERECHO DE RETRACTO.**

##### **3.1.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección, recibió las quejas identificadas con Radicados No. 20205320999692 y No. 20205320999812, mediante la cual, la usuaria Yeimy Catalina Posada Ballen manifestó un presunto incumplimiento por parte de la aerolínea Interjet, al no realizar la devolución del dinero pagado por sus tiquetes el 02 de diciembre de 2019 a través de la agencia de viajes Despegar, teniendo en cuenta que el 03 de diciembre del mismo año, solicitó la cancelación de la reserva por motivos de fuerza mayor, hecho que se llevó a cabo a través de la agencia de viajes; sin embargo, pese a que la misma ha realizado las gestiones pertinentes para obtener el reembolso, la aerolínea sigue sin pronunciarse de fondo. Adicionalmente remitió en sus anexos la respuesta de la Agencia de Viajes Despegar, a la Acción de Protección al Consumidor ejercida por la Superintendencia de Industria y Comercio, en la cual la agencia indica que desde el 04 de diciembre de 2019, ha realizado las gestiones pertinentes ante la aerolínea para solicitar el reembolso del dinero, sin embargo, hasta el momento la línea aérea no ha otorgado respuesta satisfactoria al requerimiento.

Sumado a lo anterior, la usuaria remite los soportes de las solicitudes de reembolso presentadas directamente a la aerolínea donde se evidencia que la vigilada Interjet, no responde a la solicitud de fondo y la traslada a la Agencia de Viajes. Frente a la mencionada situación, es necesario manifestar que conforme a lo establecido en el literal h del numeral 3.10.1.8.2. de los RAC<sup>54</sup>, aun si el pasajero ejerció su derecho al retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete, esta solo procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición dicha cantidad.

En atención a las quejas, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado

<sup>52</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321052232» incorporado al expediente digital.

<sup>53</sup> Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321052232», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321052232» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321052232» incorporado al expediente digital.

<sup>54</sup> Literal h del numeral 3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(...) (h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

No. 20205321176442, en el cual informó que, “debido a que las transferencias están temporalmente detenidas, con fines conciliatorios, podrá ofrecer un vuelo redondo directo para cada consumidor, valido en cualquier destino que opere Interjet, pagando solo impuestos y sujeto a disponibilidad con vigencia de 1 año”.

### 3.1.2. Imputación jurídica.

Teniendo en cuenta que el Consejo de Estado mediante Auto de 28 de noviembre de 2019<sup>55</sup> 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.** Subrayado fuera de texto.

Conforme a los hechos expuestos por la usuaria, se observa presuntamente que Interjet recibió la solicitud de retracto el 04 de diciembre de 2019 y adicional a que la devolución no se ha hecho efectivo a la fecha de respuesta al requerimiento de información, esto es el 13 de noviembre de 2020, la aerolínea ofreció alternativas distintas al reembolso, así mismo, la norma establece que el reembolso del dinero, debe realizarse por el total de la suma pagada, sin lugar a descuento o retención alguna 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 **ABC Aerolíneas S.A. de C.V (Interjet)**., del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, puesto que la aerolínea hizo caso omiso a la solicitud de retracto presentado por la usuaria y gestionada por la agencia de viajes.

<sup>55</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, rad. 11001-03-24-000-2017-00239-00, Demandante: Francisco Ignacio Herrera Gutiérrez, Mag ponente: Roberto Augusto Serrato Valdés



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

**3.2. CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL NUMERAL 3.10.3.7.1. DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA, RELACIONADO CON LAS COMPENSACIONES EN LAS DEMORAS PRESENTADAS CON LA ENTREGA DE EQUIPAJES.**

**3.2.1. Imputación fáctica.**

Esta Dirección, recibió queja identificada con No. 20195605787782 en la que el usuario Oscar Espinilla pone en conocimiento el inconveniente presentado con su equipaje de bodega, toda vez que, al llegar a su lugar de destino el 20 de julio de 2019, en el Vuelo 2930 con itinerario Ciudad de México - Bogotá, se percató que su equipaje no había llegado en el mismo vuelo, razón por la cual presentó denuncia como “equipaje rezagado” en el Aeropuerto el Dorado con el código 40935741.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20195606039642, en el cual la vigilada informó que el equipaje del usuario debía ser entregado el 20 de julio de 2019 en el Vuelo 2930 con ruta Ciudad de México – Bogotá, sin embargo esto no fue así, y se envió al usuario a través del servicio de transporte brindado por la aerolínea Avianca el 29 de julio de 2019. Así mismo señala que no se le realizó entrega de compensación alguna al pasajero.

**3.2.2. Imputación jurídica.**

De acuerdo con la situación fáctica descrita, se presume el incumpliendo al deber del Transportador de Compensar al usuario, conforme a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en los cuales reza lo siguiente:

**“3.10.3.7.1. Compensaciones**

*Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado.*

Como se observa diáfamanamente, cuando se presente demora en la entrega del equipaje la aerolínea debe reconocer una compensación que no puede ser inferior al veinte por ciento del valor del trayecto y la misma debe ser reconocida por cada 24 horas de demora, así como el valor de los traslados adicionales en los que deba incurrir el pasajero para la reclamación del equipaje.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **ABC Aerolíneas S.A. de C V (Interjet)**., del numeral 3.10.3.7.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que la aerolínea, pese a que el equipaje fue entregado 10 días posteriores a la fecha de entrega, confirmó en la respuesta al requerimiento, que no había realizado a favor del usuario compensación alguna ni se pronunció más al respecto.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

### **3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL NUMERAL 3.10.3.4. DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA, RELACIONADO CON EL TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE.**

#### **3.3.1. Imputación fáctica**

En lo que tiene que ver este cargo, debe precisarse que se fundamenta en la misma queja identificada con No. 20195605787782 expuesta en el numeral 1.2. del presente Acto Administrativo, en la que el usuario Oscar Espinilla adicionalmente informa que, el 01 de agosto de 2019 luego de haber reportado la demora que presentó con la entrega de su equipaje el 20 de julio de 2019, en el Vuelo 2930 con itinerario Ciudad de México - Bogotá, informó que, lo recibió en el aeropuerto de Neiva a manos de la empresa de transporte Avianca S.A. quien por medio del encargado y en presencia de los agentes de la Policía Nacional, fueron testigos de las condiciones en las que le fue entregado su equipaje, encontrándose dañado, saqueado y con los cierres forzados.

Adicionalmente el usuario remite en sus anexos, imágenes de las condiciones en las que fue entregado el equipaje, logrando así evidenciar las descripciones realizadas por el mismo.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20195606039642, en el cual la vigilada informó que el equipaje del usuario debía ser entregado el 20 de julio de 2020 en el Vuelo 2930 con ruta Ciudad de México – Bogotá, sin embargo, esto no fue así, y se envió al usuario a través del servicio de transporte brindado por la aerolínea Avianca el 29 de julio de 2020. Así mismo señala que no se le realizó entrega de compensación alguna al pasajero, ni se pronunció frente a las condiciones en las que se entregó el equipaje.

#### **3.3.2. Imputación jurídica**

El numeral 3.10.3.4., de los RAC precisa los deberes y la presunción que recae sobre la aerolínea al transportar equipaje facturado o cosas, estableciendo para tal fin que: i) deberá recibir el equipaje o la cosa en el aeropuerto de origen conduciéndola hasta el lugar de destino, bajo su custodia y responsabilidad para finalmente entregarla al pasajero, ii) el equipaje se presumirá entregado a la aerolínea en buen estado, por lo que el transportador deberá devolverlo en las mismas condiciones, excepto que exista constancia de lo contrario, y iii) el transportador no será responsable del equipaje cuando este bajo órdenes de la autoridad aduanera, policiva o cualquier otra, como se puede observar a continuación:

#### ***“3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje***

*En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducirlas y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad.*

Por lo anterior, presuntamente se esté frente a un incumplimiento al deber de entregar al usuario, su equipaje facturado, en el mismo estado en que aquel lo entregó a la sociedad Interjet, es decir bajo la presunción de buen estado, al no existir constancia que indique lo contrario. Bajo ese contexto, por parte de la referida sociedad no se habrían tomado las medidas correspondientes

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

para transportar y entregar en debida forma el equipaje, en contravención de las disposiciones contenidas en los RAC.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **ABC Aerolíneas S.A. de C V (Interjet)**, del numeral 3.10.3.4. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por cuanto no dio cumplimiento al deber de entregar el equipaje facturado al usuario, en el mismo estado en que lo recibió, y tampoco lo compensó.

### **3.4. CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.14.1. DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA, REFERIDO AL REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO EN LOS CASOS EN QUE NO APLICA EL NUMERAL 3.10.1.8.**

#### **3.4.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20195605811562 en la que el usuario Carlos Alberto Riaño Agudelo, pone de presente que adquirió tiquetes aéreos con la aerolínea Interjet para la ruta Ciudad de México – Medellín, a través de la agencia de viajes Aviatur, sin embargo, debido a los inconvenientes que se presentaron en su vuelo de ida hacia Ciudad de México con la aerolínea Wingo, no pudo hacer uso de los tiquetes de regreso adquiridos con la vigilada Interjet; Razón por la cual, solicitó el reembolso del dinero pagado por sus tiquetes a la agencia de viajes Aviatur, misma que en respuesta le indicó que, una vez recibida la solicitud de reembolso, realizó las gestiones pertinentes ante Interjet mediante llamada telefónica, pero que la aerolínea no autorizó el reembolso de los tiquetes, teniendo en cuenta que la regla tarifaria no lo permitía y le ofreció otras alternativas en las que debía asumir los cargos correspondientes a penalidad y diferencia tarifaria para realizar cambio de fecha, ruta y hora de la reserva.

Adicionalmente el usuario soporta en sus anexos, la llamada realizada a la aerolínea dos días antes de la ejecución del vuelo, en el cual puso en conocimiento de la misma, los inconvenientes que se le ocasionaron y que impedirían que se presentara al aeropuerto para abordar el vuelo adquirido con ruta Ciudad de México – Medellín, así mismo indicó que la aerolínea ofreció otras alternativas y negó la solicitud de reembolso,

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20195606078642, en el cual la vigilada informó en términos generales que, frente a la pretensión de desistimiento, no tenía soportes de que *“ la agencia o el pasajero hayan realizado la solicitud directamente con la aerolínea en tiempo y forma, con al menos 24 horas de antelación a la realización del vuelo y en caso de que la agencia haya recibido la solicitud, no notificó a la aerolínea en el periodo que la ley marca y no aplica reembolso debido a que la tarifa es promocional (ULTRALIGHT) ”*. Así mismo indicó que la usuaria no presentó la solicitud de retracto en los términos establecidos para su configuración, por todo lo anterior, no le era procedente realizarle el reembolso.

#### **3.4.2. Imputación jurídica.**

Conforme a la respuesta generada por la aerolínea, se evidencia que la vigilada, hace alusión a una figura presentada en el numeral 3.10.1.8.1. de los RAC, correspondiente al desistimiento de la compra realizada por el usuario del servicio de transporte aéreo, en la que el consumidor debe cumplir con unos requisitos para realizar la solicitud ante la aerolínea o la agencia de viajes, dentro de los cuales se encuentra que la reclamación, se realice con un término superior a veinticuatro (24) horas antes del vuelo y si el pasajero cumple con esta condición, se debe tramitar por parte

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

de la aerolínea el reembolso del valor del tiquete, descontando un máximo del 10% del valor recibido por concepto de tarifa, siempre y cuando esta no sea promocional, se excluyen de esta retención, las tasas, impuestos y tarifa administrativa que también conforman el valor total del tiquete.

Teniendo en cuenta lo anterior, se entiende que las condiciones que se establecen para configurar el desistimiento del numeral 3.10.1.8.1. de los RAC, serán aplicados a los usuarios con tarifas no promocionales que presenten la solicitud con 24 horas de antelación al vuelo.

Debe tenerse presente que, una vez cumplidas estas condiciones, el reembolso debe realizarse con un plazo máximo de 30 días calendario y en caso de que se haya superado ese término sin realizar el reembolso, se estaría frente a un incumplimiento a las disposiciones contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Ahora bien, de acuerdo con la situación fáctica descrita y conforme a lo establecido en el numeral 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 del Reglamento Aeronáutico de Colombia, los cuales rezan lo siguiente:

**« 3.10.2.14. Reembolsos**

*Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*

**3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero**

*En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. »*

Se entiende que todo pasajero podrá exigir el reembolso del dinero pagado por los tiquetes, cuando sus hechos no se encausen en las demás formas de reembolso previstas en la normatividad; conforme a lo anterior, se puede presumir un incumplimiento al numeral 3.10.2.14.1. de los RAC por parte de la aerolínea, teniendo en cuenta que al presentarse el desistimiento por parte del pasajero, el mismo tendrá derecho a que se le reembolse el valor correspondiente al tiquete adquirido, sin perjuicio de los valores que le conciernen a la aerolínea.

Frente a la precisión anterior, es de conocimiento de la aerolínea que el valor determinado de un tiquete aéreo está compuesto por diferentes factores, alguno de ellos es la tarifa base (establecida por y a favor de la aerolínea), los impuestos (como el IVA que se cobra dependiendo del destino y va dirigida a los ingresos corrientes del Estado) y las tasas aeroportuarias (que van dirigidas a la concesión o al operador del aeropuerto); Razón a ello se puede entender que, si bien el usuario no tiene derecho a que se le reembolse el porcentaje del tiquete correspondiente a la tarifa base pagada a la aerolínea, debido a que esta es de carácter no reembolsable por ser promocional y por no cumplir con los términos y condiciones de la figura de desistimiento relacionada en el numeral 3.10.1.8.1. de los RAC, el mismo si puede exigir la devolución de los rubros restantes que componen el tiquete, de los cuales no hizo uso y que son de carácter reembolsables, debido a que las reducciones o las retenciones que realiza la aerolínea, corresponden al valor pagado por la tarifa base.

De los hechos expuestos se entiende que los tiquetes aéreos, no solo lo conforman el valor de la tarifa, si no que está compuesto por ciertos valores que si están sujetos al reembolso, como lo son las tasas e impuestos a los que haya lugar, razón por la cual se presume el incumpliendo al numeral 3.10.2.14.1. de los RAC.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **ABC Aerolíneas S.A. de C V (Interjet)**, puesto que la aerolínea negó cualquier tipo de reembolso a favor del usuario basándose en que no configuraba el retracto ni el desistimiento, sin tener en cuenta los porcentajes del tiquete aéreo que si están sujetos a reembolsar.

### **3.5. CARGO QUINTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL NUMERAL 3.10.2.13.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA REFERENTE A LA CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN O DEMORA DE LOS VUELOS, POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA AEROLINEA.**

#### **3.5.1. Imputación Fáctica**

Conforme a los hechos expuestos en el numeral 1.4. del presente Acto Administrativo, en el que la usuaria Samantha Catalina Romero Buitrago interpone mediante el Radicado No. 20205320891752 queja según la cual, indica que remitió solicitud a la aerolínea Interjet con el fin de obtener información acerca de la reprogramación de su vuelo, la forma de reclamar su tiquete o la manera de obtener el respectivo voucher, haciendo la salvedad, que si en dado caso no era procedente las alternativas anteriores, le remitieran el reembolso del dinero pagado, teniendo en cuenta que, adquirió tiquetes aéreos con la aerolínea para la ruta Bogotá – Ciudad de México y viceversa, a través de agencia de viajes; sin embargo, debido a los cierres de los aeropuertos de Bogotá y Ciudad de México, debió reprogramarse los vuelos mencionados, por lo que en comunicación sostenida con la aerolínea le fue informado que le seria expedido un voucher para garantizar su viaje, pero la usuaria al solicitarlo por intermedio de la agencia de viajes, esta le informa que la expedición del voucher por parte de la aerolínea genera un cobro adicional.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue atendido mediante radicado No. 20205321179942, en el cual Interjet informó que, *“No se ha realizado el reembolso, debido al cierre de fronteras, estos no son procedentes, se tuvo que realizar la cancelación de los vuelos, por causa ajena a la aerolínea ...”*. Así mismo manifestó *“...no es posible brindar voucher, debido a que la reserva fue creada por agencia de viajes y no se realiza voucher de los boletos electrónicos...”*

#### **3.5.2. Imputación jurídica**

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada, en este cargo configura un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento al Numeral 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

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

##### ***“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***

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

**responsabilidad devolviendo el precio del billete.** *El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna. (...)* (Negrillas y subrayados propios).

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

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

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

Como se observa, la aerolínea solo quedará liberada de toda responsabilidad, siempre y cuando tramite las solicitudes de reembolso presentados por los usuarios, aunque los hechos que hayan ocasionado la cancelación del vuelo, no sean imputables al mismo.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **ABC Aerolíneas S.A. de C V (Interjet)**, conforme a lo establecido en el Numeral 10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y que actualmente tiene la posibilidad de llevarse a cabo conforme a lo establecido por el Artículo 17 del Decreto 482 de 2020.

**3.6. CARGOS SEXTO, PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL LITERAL C) DEL ARTICULO 46 DE LA LEY 336 DE 1996, REFERIDO AL DEBER DE SUMINISTRAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA INFORMACIÓN QUE LEGALMENTE LE HAYA SIDO SOLICITADA Y QUE NO REPOSE EN LOS ARCHIVOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE.**

- El presente cargo, lo configuran diferentes hechos o quejas que se relacionarán a continuación:

**3.6.1. Imputación fáctica**

- **Radicados 20205320306082 y No. 20205320312722**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100357661 de 12 de julio de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 6 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.5. del presente Acto Administrativo, correspondientes a las quejas presentadas por el usuario Hardy Alexander León Chiriví, con radicados 20205320306082 y No. 20205320312722, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321179942, allegó documento de respuesta.

No obstante, efectuada la verificación de dicha respuesta, se pudo encontrar que presuntamente la aerolínea remitió respuesta parcial a la pregunta No. 1, concerniente a los términos y condiciones del tiquete adquirido por el usuario y así mismo, omitió responder la pregunta No. 4 referente a los términos y condiciones del vóucher expedido al mismo.

**- Radicado 20205320911392**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209000588921 de 05 de julio de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 6 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.6 del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por la usuaria Adriana Barrera Castro, con radicado 20205320911392, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321143502, allegó documento de respuesta al requerimiento.

No obstante, efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que la vigilada presuntamente no se pronunció de formada detallada a cada uno de los interrogantes generados por la Dirección en el requerimiento y solo de forma general hizo referencia al número de la reserva, al estado actual de la misma y a la alternativa de reprogramarla en cuanto los usuarios se localicen listos para viajar, adicionalmente con fines conciliatorios, le otorgó a los usuarios “*una carta cortesía redonda, con vigencia de un año por cada pasajero registrado en la reserva, donde únicamente se cubre impuestos aeroportuarios*”. Omitiendo responder el resto de interrogantes que conformaban el requerimiento, cuya información era relevante para el estudio y análisis del caso.

**- Radicado 20205320925972**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100592841 de 06 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 10 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.7 del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por el usuario José Lombardo Sánchez Martínez, con radicado 20205320925972, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321193852, allegó documento de respuesta al requerimiento.

No obstante, efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que la vigilada presuntamente no se pronunció de formada detallada a cada uno de los interrogantes generados por la Dirección en el requerimiento, relacionando de forma errónea los destinos adquiridos por el pasajero y allegando soportes probatorios de tiquetes que no corresponden al usuario ni pasajero



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

en mención, así mismo señaló que por el cierre de fronteras el viaje había sido afectado y sugirió que el consumidor debería realizar los cambios de acuerdo a las políticas vigentes de Covid-19;

- **Radicados 20205320946352 y 20205320989052**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100591961 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 6 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.8 del presente Acto Administrativo, correspondiente a las quejas presentada por la usuaria Angie Licet Achury Ortiz, con radicados 20205320946352 y 20205320989052, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321171672, allegó documento de respuesta.

No obstante, efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que la vigilada presuntamente se pronunció de formada general a los interrogantes presentados por la Dirección en el requerimiento, así mismo se observa la falta de respuesta primeramente, conforme al interrogante No. 2, que hace referencia a cada una de las respuestas brindadas a la usuaria conforme a las peticiones radicadas a la aerolínea, así mismo, no se genera soporte ni información acerca de las alternativas y soluciones ofrecidas directamente a la usuaria conforme a las preguntas 3 y 5.

- **Radicado 20205320959202**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100591451 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 5 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.9. del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por el usuario Juan Camilo Barrera Gaviria, con radicado 20205320959202, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321193862, allegó documento de respuesta.

No obstante, efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que la vigilada presuntamente no se pronunció de forma concreta ni aportó soportes sobre la manera como manejó la solicitud presentada por el usuario, ni el historial del caso al que hace referencia el interrogante No. 1, así mismo contestó de manera parcial el interrogante No. 2, el cual hace alusión acerca de los términos y condiciones del tiquete adquirido por el usuario, adicionalmente indica de forma general, acerca de la solución ofrecida a los usuarios cuyos vuelos se vieron afectados por Covid y no hace referencia ni allega soporte de la solución ofrecida al usuario conforme a la pregunta No. 4.

- **Radicado 20205320985592**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100590011 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

solicitaba que se pronunciara frente a 7 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.10. del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por el usuario Didier Mauricio Contreras Daza, con radicado 20205320985592, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321176532, allegó documento de respuesta.

Una vez efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que, presuntamente la vigilada no contestó ninguno de los interrogantes planteados en el requerimiento de información, así mismo relacionó de forma errónea el nombre del usuario y el número de la reserva adquirida.

- **Radicado 20205320988332**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100592941 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 9 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.11 del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por el usuario Javier Eduardo Rodríguez Rubio, con radicado 20205320988332, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321176532, allegó documento de respuesta.

Una vez efectuada la verificación de dicho oficio, se pudo evidenciar que, presuntamente la vigilada contestó de forma parcial acerca de los términos y condiciones del tiquete adquirido conforme al interrogante No. 1, así mismo y de acuerdo al interrogante No. 2, no indica de manera clara la forma como atendió la solicitud realizada por el usuario ni el tiempo de respuesta al mismo. Adicionalmente el vigilado no remite soportes de las alternativas ni soluciones ofrecidas al usuario conforme a las preguntas No. 3 y No. 4; sumado a lo anterior, presuntamente el vigilado Interjet no responde de manera concreta frente al interrogante No. 7 y no remite los soportes relevantes acerca de la información de su proceso de reestructuración de acuerdo al interrogante No. 8.

- **Radicados 20205321012732**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100592171 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 8 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.12. del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por la usuaria Victoria Eugenia Ospina Ruda, con radicado 20205321012732, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321256292, allegó documento de respuesta.

No obstante, una vez efectuado el análisis y la verificación del oficio de respuesta, se pudo evidenciar que, presuntamente la vigilada Interjet, solo contestó de forma general acerca de los términos y condiciones del tiquete adquirido por el usuario referente al interrogante No. 1,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

remitiendo anexos no legibles y haciendo alusión a la afectación de la reserva por causas no imputables a la aerolínea, omitiendo así las respuestas del resto de interrogantes que conformaban el requerimiento.

- **Radicados 20205321039642**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100590511 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 10 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.13. del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por la usuaria María Paula Gutiérrez, con radicado 20205321039642, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321176412, allegó documento de respuesta.

No obstante, una vez efectuado el análisis y la verificación del oficio de respuesta, se pudo evidenciar que, presuntamente la vigilada Interjet, respondió de manera parcial al interrogante No. 1 referente a los términos y condiciones del tiquete adquirido por la usuaria, así mismo allegó soportes de difícil visualización, sumado a lo anterior no remitió soportes ni información acerca del interrogante No. 3, referente a la notificación de la cancelación del vuelo a la usuaria, adicionalmente no especifica la forma como atendió la solicitud de la pasajera conforme a la pregunta No. 5, ni allega información acerca de la reactivaciones de las operaciones en Colombia y la entrega de dicha información a los usuarios correspondiente al interrogante No. 9.

- **Radicados 20205321052232**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20209100591931 de 05 de noviembre de 2020 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a 06 interrogantes relacionados con los hechos del numeral 1.14. del presente Acto Administrativo, correspondiente a la queja presentada por la usuaria Laura Murillo Mejía, con radicado 20205321052232, otorgándole un plazo de 10 días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su comunicación.

En atención al requerimiento, Interjet, mediante correo electrónico radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321155792, allegó documento de respuesta.

No obstante, una vez efectuado el análisis y la verificación del oficio de respuesta, se pudo evidenciar que, presuntamente la vigilada Interjet, hizo un recuento muy general de la situación presentada con la usuaria, así mismo y conforme a la pregunta No. 1, no indicó la forma en como atendió la petición, ni las respuestas o gestiones realizadas referente al cambio de itinerario, así mismo y frente a los términos y condiciones del tiquete adquirido tampoco hizo mención conforme al interrogante No. 2 y adicionalmente no generó respuesta al interrogante No. 3 respecto a la posible retención de dinero o cobros generados por cambio de itinerario.

### **3.6.2. imputación jurídica.**

La relevancia que comporta la posibilidad de sancionar conductas que se enmarcan en el literal

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esto es, el no suministrar información legalmente solicitada y con la que no cuenta la entidad, resulta ejemplarizante y por demás necesaria puesto que cuando acaece la conducta reprochada, se priva al solicitante de contar con datos necesarios para ejercer adecuadamente sus funciones, en este caso, de inspección, vigilancia y control.

Sobre las atribuciones de inspección, vigilancia y control, la Corte Constitucional en Sentencia C- 570 de 2012, sostuvo que:

*“(i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.*

*Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.”*

Por lo anterior, es a partir del suministro completo y fidedigno de la información que se materializa la función de inspección, consecuentemente de vigilancia y de ser el caso de control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

En relación y con fundamento en la Ley 336 de 1993, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

*“ARTICULO 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:*

*(...)*

***c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.***

*(...)*

[Destacado fuera de texto]

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **ABC Aerolíneas S.A. de C V (Interjet)**, puesto que incumplió con su obligación de suministrar la información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones y, en consecuencia, habría incurrido en la conducta de que trata el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

#### 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:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

**4.1. Frente al CARGO PRIMERO** descrito en el numeral 3.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, 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 a los CARGOS SEGUNDO, CUARTO y QUINTO** descritos en el numeral 3.2, 3.4 y 3.5. procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., por cada uno de los cargos, 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.»*

**4.3. Frente al CARGO TERCERO**, descrito en el numeral 3.3 procederá una multa equivalente a quinientos sesenta y siete (567) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.535 de los RAC, que establece:

*« 13.535 Serán sancionados con multa equivalente a quinientos sesenta y siete (567) U.V.T.:*

*(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, o de servicios de escala, u operador aeroportuario que cause destrucción, daño, avería, pérdida, saqueo, extravío de equipajes mientras se encuentren en su poder, o elementos aceptados para su custodia y transporte que han sido declarados como valiosos o armas, sin tomar medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los pasajeros afectados. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, habiéndose recibido queja, la empresa resultare responsable, así.»*

**4.4. Frente al CARGO SEXTO** descrito en el numeral 3.6 procederá una multa equivalente a 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes., según lo dispuesto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

*“ARTICULO 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:*

*(...)*

*c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante. (...)”*

## 5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49<sup>56</sup> 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.).

<sup>56</sup> “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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

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.

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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

*(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.*
- 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 **ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)** 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: **2021910260000002-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.<sup>57</sup>

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 **ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

**CARGO PRIMERO:** Presunto incumplimiento del artículo 47 de la ley 1480 de 2011,

<sup>57</sup> Artículo 47 y ss.



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

---

relacionado con el derecho de retracto.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.3.7.1. de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos de Colombia, relacionado con las compensaciones en las demoras presentadas en la entrega de equipajes.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.3.4. de los reglamentos aeronáuticos de Colombia, relacionado con el transporte y conservación del equipaje.

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.14.1. de los reglamentos aeronáuticos de Colombia, referido al reembolso por desistimiento del pasajero en los casos en que no aplica el numeral 3.10.1.8.

CARGO QUINTO: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.2.13.1 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia referente a la cancelación, interrupción o demora de los vuelos por causas no imputables a la aerolínea.

CARGO SEXTO: Presunto incumplimiento del literal c) del artículo 46 de la ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la sociedad **ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)**, 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: **202191026000002-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](mailto: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 **ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)**.

**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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)

**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 47<sup>58</sup> 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

1007 DE 19/02/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

**Notificar:**

**ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET)**  
Luis Alberto Hernández García  
Representante legal o quien haga sus veces  
[gerencia@carlosroberts.co](mailto:gerencia@carlosroberts.co)

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de ABC AEROLINEAS S A DE C V (INTERJET), en seis (06) folios.

**Comunicar:**

Yeimy Catalina Posada Ballen	<a href="mailto:posada.catalina@gmail.com">posada.catalina@gmail.com</a>
Oscar Espinilla	<a href="mailto:oscarpintero1978@hotmail.com">oscarpintero1978@hotmail.com</a>
Carlos Alberto Riaño Agudelo	<a href="mailto:betor_28@hotmail.com">betor_28@hotmail.com</a>
Samantha Catalina Romero	<a href="mailto:ssamantha.crb@gmail.com">ssamantha.crb@gmail.com</a>
Hardy Alexander León Chiriví	<a href="mailto:hardyleon@gmail.com">hardyleon@gmail.com</a>
Adriana Barrera Castro	<a href="mailto:adr-2611@hotmail.com">adr-2611@hotmail.com</a>
José Lombardo Sánchez	<a href="mailto:joselombardo25@yahoo.es">joselombardo25@yahoo.es</a>
Angie Licet Achury Ortiz	<a href="mailto:aachuryo@gmail.com">aachuryo@gmail.com</a>
Juan Camilo Barrera Gaviria	<a href="mailto:juankbarrera19@hotmail.com">juankbarrera19@hotmail.com</a>
Didier Mauricio Contreras Daza	<a href="mailto:didier7937@gmail.com">didier7937@gmail.com</a>
Javier Eduardo Rodríguez Rubio	<a href="mailto:javierrubio06@hotmail.com">javierrubio06@hotmail.com</a>
Victoria Eugenia Ospina Ruda	<a href="mailto:vicky_ospina@hotmail.com">vicky_ospina@hotmail.com</a>
María Paula Gutiérrez	<a href="mailto:mariapugutierrezb@gmail.com">mariapugutierrezb@gmail.com</a>
Laura Murillo Mejía	<a href="mailto:lauramurilloccp@gmail.com">lauramurilloccp@gmail.com</a>

Proyectó: K.S.M.P.

<sup>58</sup> **“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)