

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1989 DE 05/03/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A.-, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour

**Expediente: 202191026000005E**

**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

**I. CONSIDERANDO**

1.1 Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte<sup>1</sup>.

1.2 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>.

1.3 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

<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 las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

1.4 Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 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.

1.5 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. (...)»*

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

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

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

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

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

1.8 Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>7</sup>, 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*

<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 las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

*competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*

(...)

1.9 Que, 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.

1.10 Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de la misma anualidad, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo fue prorrogada hasta el 31 de agosto y posteriormente hasta el 30 de noviembre, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

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

1.11 Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

1.12 Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 4 estableció:

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

*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.*

---

<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 las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

*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.

## II. HECHOS

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

### 2.1. Radicado de oficio N° 20215340082062 del 15 de enero de 2021.

El día 15 de enero de 2021, a través de diferentes medios de comunicación como El Tiempo<sup>9</sup>, Pulzo<sup>10</sup> y Revista Semana<sup>11</sup>, se difundió una denuncia realizada en redes sociales por la señora María Fernanda Echeverry por la muerte de su mascota en un vuelo entre Puerto Asís y la ciudad de Cali el pasado 13 de enero de 2021, operado por la aerolínea Easyfly. El relato de la usuaria en la red social Instagram<sup>12</sup> fue el siguiente:

*" Homerito falleció ayer en la aerolínea easyfly, compré el tiquete aclarando que viajaba única y exclusivamente con mi perrito, llego al aeropuerto donde me manifiestan que no puedo viajar con él, jamás nos separabamos, siempre viajaba conmigo las horas que fuese necesario y por políticas de la empresa sin aclarar me hicieron cambiar el modo de viaje de mi mascota (me habían dicho que podía viajar en cabina y a última hora me dijeron que debía ir en bodega) , les insistí que lo dejaran viajar junto conmigo, les insistí y les insistí pero fue NO rotundo y que de lo contrario perdería mi vuelo, entonces les manifesté que me dieran una solución ya que sin él no viajaba, adicionalmente les recomendé y les exigí que lo ubicaran en un lugar seguro con el guacal que le había comprado para viajar cómodamente. Lamentablemente al llegar a mi destino me encuentro con que mi mascota había fallecido, cuando me bajé del avion corrí a verlo para recibirlo con ansias y me encuentro con una escena impactante, estaba debajo de todas las maletas sin vida, no lo ubicaron como debían y no le dieron el espacio suficiente para poder respirar, en ese instante supe que mi bebé no había sido fijado adecuadamente y puesto en un lugar donde pudiera llegar a salvo, es más ni siquiera me dieron explicaciones de su muerte, simplemente me lo entregaron como cualquier objeto más, evadiendo cualquier tipo de responsabilidad.*

*Cualquier persona racional sabe que todo ser vivo necesita de oxígeno para vivir y para no especular al consultar con un veterinario y alguien experto en transporte de animales de esta raza ( american bully) me confirma que el avion en el que viajé no deben ir animales en bodega ya que a pesar de que la presusizan cuando alcanza 25 mil pies de altura, baja la temperatura generando hipotermia y posteriormente hipoxia, siendo esta la causa de muerte, mi mascota debía*

<sup>9</sup><https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/easyfly-duena-de-perro-denuncia-muerte-de-su-mascota-luego-de-viaje-en-bodega-560709>

<sup>10</sup><https://www.pulzo.com/nacion/perro-murio-viajando-bodega-vuelo-easyfly-PP1024194>

<sup>11</sup><https://www.semana.com/semana-tv/vicky-en-semana/articulo/homero-el-perro-que-murio-por-viajar-en-bodega-de-avion-de-easyfly/202138/>

<sup>12</sup> <https://www.instagram.com/p/CKCrJxGFuUx/>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

*ir en el mismo fuselaje del avión detras de la cabina del piloto, en el espacio antes de comenzar la cabina de pasajeros. " (Sic)*

Ante lo hechos denunciados públicamente, esta Dirección, de oficio creó la PQR No. 20215340082062 de fecha 15 de enero de 2021, y de manera inmediata elevó requerimiento de información a la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A - (en adelante también se denominará como: Easyfly, transportador y/o aerolínea), mediante la Comunicación de Salida No. 20219100020981 de 15 de enero 2021, entregado en el

correo electrónico [anamaria.sanchez@easyfly.co](mailto:anamaria.sanchez@easyfly.co) y en la Av. El Dorado Calle 26 # 96 J – 66, piso y – Edificio Optimus- de la ciudad de Bogotá D.C, los días 25 de enero de 2021 y 29 de enero de 2021, respectivamente.

El 08 de febrero de 2021 Easyfly allegó al correo electrónico de esta entidad [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), el documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información ORFEO con el número 20215340241242, donde se hizo mención a los canales por los cuales la usuaria adquirió el tiquete para viajar con su mascota, (esto es, directamente en la agencia de viajes Marytour Maritza Delgado de propiedad de la señora Maritza Delgado Ortiz a través de la plataforma de la agencia de viajes Bestravel Service Ltda), el contrato de transporte con sus términos y condiciones para el transporte de mascotas, declaraciones juramentadas ante notario que dan cuenta de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que fue registrada y admitida la mascota para el vuelo 6867 del día 13 de enero de 2021, hasta su entrega en el lugar de destino, con la incidencia de su muerte.

Así mismo y en aras de conocer directamente de la usuaria la situación denunciada en redes sociales, esta Dirección contactó a María Fernanda Echeverry, al correo electrónico [mafeecheverry18@hotmail.com](mailto:mafeecheverry18@hotmail.com), mediante Comunicación de Salida No. 20219100021531 del 15 de enero de 2021, informándole que los hechos por ella denunciados públicamente, eran materia de indagación preliminar por parte de la suscrita dependencia, requiriéndole adicionalmente detalles sobre la adquisición del tiquete aéreo, la información que le fue suministrada para el transporte de su mascota, y demás hechos presentados en desarrollo del embarque en Puerto Asís, vuelo y desembarque de la mascota en la ciudad de Cali.

El día 12 de febrero de 2021, mediante radicado ORFEO 20215340241282, la usuaria allegó respuesta al requerimiento al correo electrónico de esta entidad [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), indicando que realizó la compra del tiquete para viajar con su mascota en cabina, directamente en el establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado de propiedad de la señora Maritza Delgado Ortiz. Llegado el día del vuelo, la usuaria arribó al aeropuerto y allí la aerolínea Easyfly le solicitó el cumplimiento de unos requisitos que no habían sido informados de manera previa, le requirieron la presentación del carnet de vacunas de la mascota y le advirtieron que si no es un animal de apoyo emocional debían enviarlo por bodega, hecho que fue aceptado por la pasajera, no sin antes recomendar la acomodación de la mascota en su sitio seguro que pudiera garantizarle el oxígeno.

Así mismo indica que al llegar a Cali su ciudad de destino le entregaron la mascota sin vida y llena de sangre, sin recibir explicación alguna. Con la respuesta al requerimiento, la usuaria adjunta imágenes de la factura de venta del tiquete expedido por Maritza Delgado Ortiz, la reserva del tiquete, certificado de cremación de la mascota e historia Clínica Médica Veterinaria de la mascota suscrita por un Médico Veterinario Zootecnista (MVZ).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

Conocida la existencia de dos actores más en los hechos que rodean el presente asunto, la suscrita Dirección procedió a requerir información a la agencia de viajes Bestravel Service Ltda, (en adelante también se denominará como: Bestravel) sobre las circunstancias bajo las cuales se efectuó la compra del tiquete, en particular sobre la información suministrada para viajar con la mascota, mediante Comunicación de Salida No. 20219100085981 de 16 de febrero 2021, entregado en el correo electrónico [contabilidad1@bestravel.travel](mailto:contabilidad1@bestravel.travel) y en la Carrera 7 No. 17 - 51 Oficina 602 de la ciudad de Bogotá D.C, los días 16 de febrero de 2021 y 23 de febrero de 2021, respectivamente.

El día 22 de febrero de 2021, Bestravel allegó al correo electrónico de esta entidad [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), documento con respuesta al requerimiento

y demás anexos, quedando radicado en el sistema información ORFEO No. 20219100085981 indicando sobre su función dentro del proceso de compra del tiquete y la relación comercial existente con la agente de viajes Maritza Delgado Ortiz propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado.

De igual manera, mediante Comunicación de Salida No. 20219100086091 del 16 de febrero de 2021, se requirió información a la señora Maritza Delgado Ortiz como propietaria del establecimiento de comercio "Marytour Maritza Delgado", remitida al correo electrónico [marytour2013@hotmail.com](mailto:marytour2013@hotmail.com) y a la dirección Calle 14 Carrera 12 C.C Normandía - Local 202 de Mocoa – Putumayo, siendo entregadas los días 16 de febrero de 2021 y 25 de febrero de 2021, respectivamente.

El día 22 de febrero de 2021, la señora Maritza Delgado Ortiz allegó al correo electrónico de esta entidad [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), el documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información ORFEO con el número 20215340314082, indicando algunas circunstancias de tiempo modo y lugar en que realizó la venta del tiquete y adjuntando algunos audios, donde con posterioridad a los hechos presentados, la usuaria le informa el cambio de condiciones para el viaje de la mascota y el incidente presentado.

### III. 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:

#### 3.1 Documentales:

- 3.1.1 Soporte de la publicación del Diario El Tiempo, Pulzo y Revista Semana, donde se dio a conocer la denuncia realizada en redes sociales por la usuaria María Fernanda Echeverry en la red social Instagram sobre la muerte de su mascota en un vuelo de la aerolínea Easyfly<sup>13</sup>.
- 3.1.2 PQR creada de oficio, por la suscrita entidad con radicado VIGIA 20215340082062 del 15 de enero de 2021.<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Documentos con nombre «PUBLICACIÓN DE DENUNCIA EN MEDIO DE COMUNICACIÓN» incorporados al expediente digital.

<sup>14</sup> Documento con nombre «PQR DE OFICIO RADICADO 20215340082062» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

- 3.1.3 Requerimiento de información con radicado 20219100020981 del 15 de enero de 2021, realizado por esta Dirección a Easyfly<sup>15</sup>.
- 3.1.4 Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad Easyfly con radicado 20215340241242, allegada el 08 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>16</sup>.
- 3.1.5 Requerimiento de información con radicado 20219100021531 del 15 de enero de 2021, realizado por esta Dirección a la usuaria María Fernanda Echeverry <sup>17</sup>.
- 3.1.6 Respuesta al requerimiento por parte de la usuaria María Fernanda Echeverry con radicado 20215340241282, allegada el 12 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.
- 3.1.7 Requerimiento de información con radicado 20219100085981 del 15 de febrero de 2020, realizado por esta Dirección a la agencia de viajes Bestravel <sup>19</sup>.
- 3.1.8 Respuesta a requerimiento por parte de la agencia de viajes Bestravel con radicado 20215340314072, allegada el 22 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>20</sup>.
- 3.1.9 Requerimiento de información con radicado 20219100086091 de 16 de febrero de 2021, realizado por esta Dirección a la señora Maritza Delgado Ortiz Propietaria Establecimiento de Comercio MARYTOUR MARITZA DELGADO<sup>21</sup>.
- 3.1.10 Respuesta a requerimiento por parte de la señora Maritza Delgado Ortiz con radicado 20215340314082, allegada el 22 de febrero de 2021, con sus respectivos anexos<sup>22</sup>.

#### IV. 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 las sociedades; **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - Easyfly S.A** identificada con NIT. 900088915 - 7, **Bestravel Service Ltda.** identificada con

<sup>15</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A EASYFLY - RADICADO 20219100020981» incorporado al expediente digital.

<sup>16</sup> Documentos con nombre «RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242», «ANEXO 1 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242», «ANEXO 2 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242», «ANEXO 3 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242», «ANEXO 4 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242», «ANEXO 5 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242» y «ANEXO 6 RESPUESTA EASYFLY - RADICADO 20215340241242» incorporados al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO A LA USUARIA CON RADICADO 20219100021531» incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documento con nombre «RESPUESTA USUARIA CON RADICADO 20215340241282», «ANEXO 1 RESPUESTA USUARIA - RADICADO 20215340241282», «ANEXO 2 RESPUESTA USUARIA - RADICADO 20215340241282», «ANEXO 3 RESPUESTA USUARIA - RADICADO 20215340241282» y «ANEXO 4 RESPUESTA USUARIA - RADICADO 20215340241282» incorporados al expediente digital.

<sup>19</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A BESTRAVEL - RADICADO 20219100085981» incorporado al expediente digital.

<sup>20</sup> Documento con nombre «RESPUESTA BESTRAVEL CON RADICADO 20215340314072», «ANEXO 1 RESPUESTA BESTRAVEL - RADICADO 20215340314072», «ANEXO 2 RESPUESTA BESTRAVEL - RADICADO 20215340314072», «ANEXO 3 RESPUESTA BESTRAVEL - RADICADO 20215340314072», incorporados al expediente digital.

<sup>21</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A MARITZA DELGADO ORTIZ CON RADICADO 20219100086091» incorporado al expediente digital.

<sup>22</sup> Documento con nombre «RESPUESTA MARITZA DELGADO CON RADICADO 20215340314082», «ANEXO 1 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 2 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 3 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 4 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 5 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 6 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 7 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082», «ANEXO 8 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082» y «ANEXO 9 RESPUESTA MARITZA DELGADO - RADICADO 20215340314082» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

**NIT. 800226324 - 4 y Maritza Delgado Ortiz** identificada con **C.C 69.006.987** como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado, así:

**4.1. CARGO PRIMERO: POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL ARTICULO 6 DE LA LEY 1480 DE 2011, REFERENTE A LA CALIDAD E IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A - EASYFLY S.A.**

**4.1.1. Imputación fáctica:**

Esta Dirección tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación Pulzo, El Tiempo y Semana de una denuncia interpuesta en la red social Instagram por la señora María Fernanda Echeverry y por medio de la información allegada por la misma usuaria el 12 de febrero de 2021 con radicado No. 20215340241282, de los siguientes hechos:

La usuaria adquirió un tiquete el día 05 de enero de 2021 en la agencia de viajes Marytour ubicada en Mocoa Putumayo para viajar con su mascota "Homero", el día 13 de enero de 2021 con la aerolínea Easyfly S.A en la ruta Puerto Asís Putumayo – Cali.

El día 13 de enero de 2021 al llegar al aeropuerto de Puerto Asís, el funcionario de Easyfly que la atendió le solicitó el cumplimiento de unos requisitos que no fueron informados de manera previa, entre los cuales estaba el carnet de vacunación de la mascota que finalmente fue presentado en medio digital y fue aceptado por la aerolínea, así como la prohibición de que la mascota viajara en cabina por no ser un animal de apoyo emocional. En consecuencia, debía ser transportada en la bodega de la aeronave dentro del guacal que ella le había comprado para viajar cómodamente, dicha condición fue aceptada por la pasajera bajo la recomendación que el animal fuera ubicado en un lugar seguro.

Al llegar a Cali la pasajera descendió de la aeronave y cuando se dirigió a reclamar a su mascota, se percató que "Homero" se encontraba sin vida debajo de unas maletas.

En virtud de los mencionados hechos, esta Dirección requirió a la aerolínea Easyfly a través de Comunicación de Salida No. 20219100020981 del 15 de enero 2021, para que informara y resolviera algunos interrogantes respecto al suceso denunciado públicamente por la señora María Fernanda Echeverry.

Este requerimiento fue debidamente atendido por la aerolínea el 08 de febrero de 2021, mediante radicado ORFEO No. 20215340241242, allegando imagen de la reserva BJEBGK el día 05 de enero de 2021 en la cual se evidencia que la usuaria adquirió el tiquete mediante la agencia de viajes Bestravel Service y el establecimiento de comercio Marytour, conforme lo siguiente:

---

\*\*\* START CODE (BJEBGK) \*\*\*  
SEND HISTORY ON 16JAN2021

---

RP/BOGB1400 - TG BEST TRAVEL SERVICE  
1.1ECHEVERRY/MARIA FERNANDA >NI1083905774

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

NO ITIN  
TKT/TIME LIMIT  
1 TKT/OK \* 05JAN21/BOGB1401S  
2 TKT/ET 2460330079743 \* 05JAN21/BOGB1401S - ECHEVERRY/M.  
CONTACTS  
1-MCO 3194070445  
2-BOG MARYTOUR  
REMARKS  
1.>ROBOT TL 2300LT/06JAN SET 1000LT/06JAN APPLIED RULE VE/15562  
05JAN21/1509Z  
2. VIAJA CON MASCOTA  
RECEIVED FROM - MARY  
BOG.BOG11139-0L 1506/05JAN21 \*BJEBGK

\*\*\* PNR HISTORY \*\*\*

#### Imágenes – RESPUESTA EASYFLY – RADICADO 20215340241242

Por otra parte, la aerolínea manifiesta que los requisitos para que las mascotas sean transportadas en sus aeronaves se encuentran consagradas en el contrato de transporte que adjunta a la contestación del requerimiento y donde principalmente se observan las siguientes reglas:

(...)

*12.5. TRANSPORTE DE MASCOTAS: En la cabina de PASAJEROS, no se podrán llevar animales o mascotas que puedan provocar riesgos de salubridad y seguridad a los tripulantes, la aeronave y los PASAJEROS.*

*12.5.1. Los PASAJEROS que llevaran consigo mascotas deberán informarle a la AEROLÍNEA, con veinticuatro (24) horas de antelación. El guacal y demás elementos necesarios para el transporte deberán ser proveídos por el PASAJERO. Los animales y/o mascotas que sean transportados en la cabina de PASAJEROS, deben cumplir las siguientes condiciones:*

- (a) Tener un peso máximo de diez (10) Kg;*
- (b) Tener más de 8 semanas de nacido;*
- (c) Contar con un certificado de salud idóneo;*
- (d) Contar con un carné de vacunación vigente y válido;*
- (e) Cuando se trate de vuelos internacionales, deberá contar con la constancia de inspección a la mascota por parte de las autoridades competentes.*
- (f) Cumplir con todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen –ICA, Sanidad Portuaria.*
- (g) Contar con un guacal que cumpla con las medidas máximas establecidas para tal efecto por la AEROLÍNEA, sin que implique incomodidad o molestia para los demás PASAJEROS.*

*12.5.2. El PASAJERO será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota, pudiendo la AEROLÍNEA negar su transporte ante cualquier molestia o riesgo que se genere por incumplimiento de dichas precauciones.*

*12.5.3. Cuando el PASAJERO sea medicamente invidente, podrá viajar con perro lazarillo.*

Así mismo, adjuntó declaración juramentada ante la Notaria Única del Circulo de Puerto Asís – Putumayo del señor Edgar Fernando Flórez Ordoñez, agente de servicio al pasajero que realizó el proceso de registro y embarque de la pasajera y su mascota para el vuelo No. 6967 del 13 de enero de 2021, describiendo que la pasajera se presentó para el embarque del vuelo, con su mascota sin bozal y sin guacal, describiendo lo siguiente:

*“b. Al respecto, le informe a la pasajera que para transportar la mascota en la cabina de pasajeros, deberá presentar una certificación donde se establezca que la mascota es de apoyo emocional, y su respectivo carné de vacunación suscrito por un veterinario. En caso*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

*de no contar con dichos documentos, la mascota deberá viajar en la bodega por tratarse de una mascota que supera los 10 kilos junto con su guacal". (Sic)*

*c. La pasajera manifiesta total desacuerdo con lo informado por la aerolínea, alegando que no quería ser separada de su mascota e informa que en la agencia de viaje, donde realizo la compra de su tiquete le informaron que no importaba el tamaño de la mascota, aun así podía viajar con ella en cabina. Así mismo, la pasajera me manifestó que anteriormente viajó a través de Easyfly desde Cali hacia Puerto Asis con la mascota en cabina. A tal afirmación, le manifesté que no era posible toda vez que desde que se inició operaciones en el Aeropuerto de Puerto Asis, no se han recibido mascotas de ese tamaño y menos en cabina y sin guacal. D.*

*En virtud de lo anterior, le reitero a la pasajera que la única manera que Easyfly puede transportar la mascota en cabina sin inobservar las normas del RAC aplicables, sin guacal y sin bozal, es presentando un certificado medio donde avale que la mascota es de apoyo emocional y su respectivo Carnet de vacunas.*

*(...)*

*con la intención de ayudarla, le informo que le será aceptado el carnet de vacunas digital, y*

*en el Counter se realizaría la impresión del mismo. Frente a esta situación, la pasajera indaga si hay otra forma en la que Easyfly pudiera transportar su mascota, sobre lo cual le indico, que la segunda opción es transportar a la mascota por bodega en un guacal de pasta, das las dimensiones y peso de la mascota. Ante esta solución la pasajera indica que no tiene guacal de pasta, y me solicita ayudarla guiándola sobre un lugar donde pueda alquilar y/o comprar un guacal.*

*(...)*

*f. continúe atendiendo a los demás pasajeros que se encontraban realizando la fila para registrarse y cuando me encontraba atendiendo a la hija de una pasajera adulta mayor, quien estaba solicitando un cambio, se acerca nuevamente la pasajera Fernanda con el guacal de pasta y note que estaba presentando inconvenientes para ingresar la mascota al guacal, razón por la cual solicite colaboración a la supervisora Yulieth Hernández, para continuar con el cambio que estaba realizando, y colaborarle a la pasajera María Fernanda a ingresar la mascota, que se mostraba nerviosa, ansiosa y muy agitada, negándose a ingresar al guacal. Ante esto la hija de la pasajera que se encontraba en el Counter en ese momento, evidencio lo sucedido y presto su ayuda para entrar la mascota al guacal, y le recomendó a la señora María Fernanda que le diera agua o gotas de valeriana para calmarlo, dado que era evidente el estado alterado de la mascota. En ese momento, la propietaria de la mascota responde que el comportamiento de la mascota se debe al nerviosismo del perro por no viajar en compañía de su dueña. Posteriormente, luego de varios esfuerzos se logra ingresar la mascota al guacal, le hago entrega de 4 zunchos de seguridad y un bozal, el cual la pasajera no logro conseguir, pero la pasajera indica que no le pongan bozal porque se puede ahogar. En este momento, la mascota voltea el guacal por movimientos frecuentes dentro de él, y proceden a levantarlo, el cual es evidente para los pasajeros que se encuentran en el Counter, junto con los guardas de seguridad del aeropuerto. G. Se procede a realizar el check –in correspondiente de la pasajera María Fernanda, ya que la aeronave se encontraba aterrizando, dentro de ese proceso se pasa por la báscula el equipaje de bodega de la pasajera, reportando un peso de 11 kilos y posteriormente, se coloca la mascota en la báscula, reportando un peso de 35 kilos junto con el guacal no obstante, al bajarlo de la báscula y ubicarlo donde se pone el equipaje nuevamente la mascota voltea el guacal y la pasajera lo*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

*evidencia. Es importante resaltar que el guacal donde se encontraba la mascota contaba con ruedas, generando la inestabilidad del mismo por los movimientos de la mascota. Siguiendo el proceso de check – in, se le realizan las preguntas de seguridad a la pasajera, donde indica estar en buen estado de salud. En ese momento, le informo en repetidas ocasiones que el transporte de su mascota se realiza bajo su propia responsabilidad teniendo en cuenta el estado de la mascota.*

*(...)*

*El capitán al mando de la aeronave nota la presencia de la mascota e indaga la razón por la cual no cuenta con el bozal, a lo cual se le indica que por solicitud de la pasajera se accedió*

*a no ponérselo porque se ahogaba ya que iba agitado. i. El auxiliar de rampa Luis Hernando Hurtado, el tractorista Lennyn Fernando Díaz y el técnico de mantenimiento de la aeronave Andrés Romo, notan el estado de la mascota, el cual describieron como ansioso, agitado y nervioso, por lo que me solicitan que me acerque a la sala de embarque para advertir nuevamente a la pasajera sobre estado de su mascota y ponerla en conocimiento sobre condiciones en las cuales se transportaba. J. Me acerco sala de abordaje, ubico a la pasajera y le reitero nuevamente sobre el estado de su mascota, ante dicha información la pasajera María Fernanda respondió que es normal porque ella no estaba al lado de él, y que en Cali apenas arribara la aeronave ella solicitaría que le entregaran su mascota para sacarlo del guacal, en ese momento le volví a advertir que dadas el estado de su mascota, era su responsabilidad transportarlo en la bodega a lo cual la pasajera acepto expresamente “. (Subrayas fuera de texto)*

de igual forma Easyfly adjuntó declaración juramentada ante la Notaria Novena del Circulo de Cali, de la Supervisora de la base de Cali, Alejandra Tangarife Ocampo, quien fue la persona encargada de recibir el vuelo 6769 del día 13 de enero de 2021 y realizó el proceso de desembarque del mismo, señalando que una vez se realizó el aterrizaje y apague de motores del vuelo, recibió una llamada del técnico de mantenimiento para solicitarle que se acerca de manera urgente a la aeronave, evidenciando lo siguiente:

*(...) CUANDO ME ACERQUE A LA AERONAVE ENCONTRÉ A LA PASAJERA MARÍA FERNANDA ECHEVERRY EN FRENTE A LA BODEGA DE EQUIPAJE DELANTERA , MUY TRISTE PORQUE SU MASCOTA QUE HABÍA SIDO TRANSPORTADA POR EASYFLY HABÍA FALLECIDO, NO OBSTANTE LA PASAJERA SE ENCONTRABA DENTRO DEL DIAMANTE DE SEGURIDAD DE LA AERONAVE, SIENDO UN AÉREA RESTRINGIDA POR LO QUE ME ACERQUE A ELLA PARA SOLICITARLE CON RESPETO Y CONSIDERACIÓN QUE POR FAVOR NOS MOVIÉRAMOS DE ESTE LUGAR POR TRATARSE DE UN AÉREA RESTRINGIDA Y LE SOLICITE QUE POR FAVOR ME ACOMPAÑARA A LA SALA DE EQUIPAJES PARA ENTREGARLE A SU MASCOTA (...) (Mayúsculas originales)*

Frente a los hechos esbozados, y previo a abordar el análisis de las situaciones que presuntamente podrían configurar la prestación del servicio de transporte sin condiciones de calidad e idoneidad, es importante traer a colación lo previsto en el numeral 1º y 6º del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, que define estos conceptos, entendiéndose por calidad la condición en que un producto (entiéndase también como servicio) cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él y por idoneidad la aptitud del producto (entiéndase también como servicio) para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

Aclarados los conceptos bajo los cuales se podría considerar que existen indicios sobre una posible vulneración al derecho de la usuaria a que se le prestara un servicio de calidad e idoneidad para efectos de transportar la mascota, es preciso decir, que si bien, el animal no cumplía con los requisitos para ser llevada en la cabina del avión conforme la expectativa y objetivo principal que tenía la usuaria, la aerolínea le ofreció la posibilidad de trasladar la mascota en la bodega de su aeronave, lo que significa que la aerolínea contaba con todas las condiciones para prestar un servicio adecuado, sin embargo, ello no fue así, pues mientras se ejecutaba el servicio de transporte, la mascota falleció.

Desde el punto de vista de la calidad en el servicio, puede presumirse que, a partir de venta del tiquete y el contrato de transporte vigente para el momento de los hechos, que la aerolínea tenía

establecido y/o permitido que los pasajeros transportaran su mascota, bien fuera en cabina en el caso en que se cumplieran los requisitos para ello o en bodega cuando tales exigencias no fueran atendidas, lo que significa en todo caso que, la usuaria podía estar tranquila porque con la información brindada se presumía la prestación del servicio en las condiciones inherentes al mismo.

Ahora bien, frente a la idoneidad con que presuntamente debió haberse prestado el servicio, es importante resaltar que desde la compra del tiquete la necesidad y/o finalidad de la pasajera, era transportar a su mascota de forma segura, si bien no fue posible su traslado en cabina, la alternativa ofrecida sobre su traslado en bodega no solo reemplazaba la primera opción sino que debía garantizar que esas condiciones de transporte, arrojaran como resultado la llegada del animal al lugar de destino, en las circunstancias en que este fue admitido para el vuelo, es decir, con vida; no obstante, el cumplimiento de este atributo del servicio no se dio, toda vez que como se avizora en la denuncia pública de la pasajera y en los soportes allegados por la aerolínea, la mascota llegó sin vida a su lugar de destino, encontrándose claramente insatisfecha la necesidad para la cual se contrato el servicio con la aerolínea.

#### **4.1.2. Imputación Jurídica:**

Con fundamento en la ley 1480 de 2011, la norma presuntamente trasgredida por la aerolínea Easyfly corresponde al artículo 6 que reza:

*“ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.*

*El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

*(...)*

Citada esta norma, se presume la vulneración del derecho que tenía la pasajera a recibir un servicio de transporte de calidad, idóneo y seguro para su mascota, toda vez que al adquirir el tiquete y presentarse la usuaria en el aeropuerto, el objetivo principal era garantizar que la mascota fuera transportada de manera segura, cerciorando su llegada a la ciudad de Cali en óptimas

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

condiciones, circunstancias que no pudieron cumplirse dado que la mascota llegó sin vida a la ciudad de destino.

Lo anterior, presuntamente comporta un incumplimiento por parte de la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A** con NIT. 800.185781-1, del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

#### **4.2. CARGO SEGUNDO: POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.3.4 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC) REFERENTE A LA OBLIGACIÓN DE TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE, POR PARTE DE LA EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A - EASYFLY S.A.**

##### **4.2.1. Imputación fáctica:**

Dentro de los hechos investigados, encuentra la suscrita Dirección que una vez fue conocida por la aerolínea las características físicas de la mascota y la ausencia de requisitos para poder ser transportada en cabina, Easyfly le ofreció la posibilidad a la usuaria de llevarla en bodega.

El transporte de la mascota de la pasajera no presenta el carnet de vacunación, no obstante con la intención de ayudarla, le informo que le será aceptado el carnet de vacunas digital, y en el counter se realizaría la impresión del mismo. Frente a esta situación, la pasajera indaga si hay otra forma en la que Easyfly pudiera transportar su mascota, sobre lo cual le indico, que la segunda opción es transportar a la mascota por bodega en un guacal de pasta, dadas las dimensiones y peso de la mascota. Ante esta solución, la pasajera indica que no tiene guacal de pasta, y me solicita ayudarla guiándola sobre un lugar donde pueda alquilar y/o comprar un guacal. Me desplazo hasta las

Imagen - ANEXO 3 RADICADO 20215340241242

Frente a la inminente necesidad de viajar con el canino, la usuaria acepta el ofrecimiento de la aerolínea, introduciendo el animal en un guacal de pasta conforme al requerimiento del agente de servicios, y presuntamente siendo tenida en cuenta como parte del equipaje permitido en la tarifa adquirida, sin generar un costo adicional por los 36 kilogramos de peso, conforme la manifestación realizada mediante radicado 20215340241242, así:

*9. Informe si el valor de transportar a la mascota tenía un costo adicional y si ello fue informado a la usuaria.*

El transporte de mascotas en EASYFLY no tiene costo adicional. Sin embargo, si el peso de la mascota supera los 15 Kg, es aplicable un cobro de \$5.600 por kilo extra. Lo anterior, toda vez que este es el peso permitido para el equipaje registrado.

En el caso de la pasajera María Fernanda Echeverry, fueron registradas dos piezas (una maleta y la mascota) con un peso total de 47Kilos, pero para este caso en particular no se generó cobro de adicional, el cual era de \$123.200.

Imagen – RESPUESTA EASYFLY RADICADO 20215340241242

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

Es así, como la mascota fue admitida y registrada por parte de la aerolínea para su transporte en bodega, dando como resultado una presunta adherencia a las mismas responsabilidades que por naturaleza surgirían frente a un equipaje facturado en el sentido de recibirlo, conducirlo y entregarlo a la pasajera en el estado en que se recibió.

Para el caso de marras, si bien las circunstancias en que la aerolínea recibió la mascota, correspondían a un estado de alteración o nerviosismo, el criterio general de su estado corresponde a que esta fue entregada con vida y físicamente sana; en ese mismo sentido su responsabilidad podría apuntar a que el transporte se diera bajo condiciones que permitieran preservar esa vida e integridad física del animal, y finalmente entregar la mascota bajo los mismos criterios generales en que fue recibida y admitida para el vuelo, es decir lo que para un equipaje podría denominarse buen estado.

Finalmente, y desde otro punto de vista, la responsabilidad de resultado del transportador seguiría persistiendo desde el contrato de transporte, trátase de mercancía, equipaje o pasajeros, y que para el caso en concreto se origina en los términos del artículo 1887 del Código de Comercio, que establece que este será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del transportador, sus agentes, dependientes o consignatarios.

#### **4.1.2. Imputación Jurídica:**

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC - Actividades Aéreas Civiles, la norma presuntamente trasgredida por la aerolínea investigada corresponde a:

##### *“3.10.3.4. TRANSPORTE Y CONSERVACIÓN DEL EQUIPAJE*

*En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las 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.”*

Si bien el artículo 1 de la Ley 1774 de 2016, determina que los animales son seres sintientes y no cosas, para efectos del transporte aéreo y en aras de su protección, deben seguirse las reglas estipuladas sobre el transporte equipaje y la obligación de resultado que le asiste a la aerolínea frente al mismo.

Esta prerrogativa, sobre la obligación de resultado de la aerolínea sobre el equipaje (ahora entiéndase también las mascotas transportadas en bodega) igualmente se sustenta en lo regulado por el Código de Comercio en los artículos 1004 y 1013, que establecen lo siguiente:

*“ARTÍCULO 1004. REGLAMENTACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE. El transporte del equipaje del pasajero y de las cosas que el transportador se obligue a conducir como parte del contrato de transporte de personas o como contrato adicional o distinto, se sujetará a las reglas prescritas en los artículos 1013 y siguientes.”*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

*“ARTÍCULO 1013. ENTREGA DE MERCANCÍAS Y RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR. El remitente deberá entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas, conforme a las exigencias propias de su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta de suficiencia del embalaje o de la información.*

*No obstante, el transportador será responsable de los daños ocasionados por el manejo inadecuado de las mercancías y además responderá por los perjuicios provenientes de la falta o suficiencia de embalaje, cuando, a sabiendas de estas circunstancias, se haga cargo de transportarlas, si la naturaleza o condición de la cosa corresponde a la indicada por el remitente.” (Subrayas fuera de texto)*

Ahora bien, sobre la responsabilidad de transportador, también se podría hacer extensivo, lo regulado en el artículo 1887 del Código de Comercio, conforme lo siguiente:

*“ARTÍCULO 1887. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR AÉREO POR PÉRDIDA O AVERÍA DE MERCANCÍAS Y EQUIPAJE REGISTRADOS. El transportador será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del transportador, sus agentes, dependientes o consignatarios.*

*La responsabilidad del transportador no excederá de diez gramos de oro puro por kilogramo de mercancía o equipaje registrado de cada persona.*

*Si la mercancía o el equipaje facturado se transportan bajo la manifestación del valor declarado aceptado por el transportador, éste responderá hasta el límite de ese valor.”*

Trazada la anterior normativa, se podría presumir un incumplimiento por parte de la aerolínea **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A** con NIT. **800.185781-1**, frente al numeral 3.10.3.4 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

#### **4.3. CARGO TERCERO: POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL LITERAL G DEL NUMERAL 3.10.1.1 DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC) REFERENTE AL DERECHO DEL PASAJERO A RECIBIR INFORMACIÓN AL MOMENTO DE LA COMPRA DEL TIQUETE, POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE VIAJE BESTRAVEL SERVICE LTDA Y MARITZA DELGADO ORTIZ.**

##### **4.3.1. Imputación fáctica**

Dentro de la indagación preliminar adelantada por esta Dirección, se evidenció que el tiquete aéreo correspondiente a la reserva BJEBGK con la ruta Puerto Asís – Cali para el 13 de enero de 2021, fue adquirido directamente en el establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado de propiedad de la señora Maritza Delgado Ortiz, a través de la plataforma de la agencia de viajes Bestravel Service Ltda.

En consecuencia, se requirió a la señora Maritza Delgado Ortiz como propietaria del establecimiento de comercio “Marytour Maritza Delgado”, mediante Comunicación de Salida No. 20219100086091 de 16 de febrero de 2021, para que informara los términos y condiciones bajo los cuales fue contratado el servicio por la usuaria para efectos de transportarse con su mascota.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

Este requerimiento fue debidamente atendido por la señora Maritza Delgado Ortiz el día 22 de febrero de 2021 con radicado ORFEO 20215340314082, manifestando que en efecto el servicio fue contratado por la usuaria María Fernanda Echeverry para viajar con su mascota, como este servicio no tenía un costo adicional por parte de la aerolínea, la agente de viaje realizó una anotación en la reserva con la frase "VIAJA CON MASCOTA":

*"El tiquete NO fue vendido con servicio adicional solo puse un remark porque no tenía datos del perro y desconocía su raza y tengo entendido lo pesan en el aeropuerto y si se excede pagarían como exceso de equipaje (manejo aeropuerto)" (...)*

Lo que permitiría deducir que el servicio fue vendido, sin indagar las características del animal a transportar, en consecuencia, pudo haber inexactitud en los términos y condiciones que se le dieron a la usuaria para que pudiese hacer uso del servicio, no obstante a que la señora Maritza Delgado Ortiz, manifiesta que en presencia de otros clientes le comunicó verbalmente a la pasajera que tenía que llevar la mascota en huacal adecuado, con su carnet de vacunas, que si el perro era pequeño lo podía llevar en cabina, pero que si era muy grande se lo llevaban pero en bodega, o que si necesariamente debía ir con ella debía tener certificado como guía de

acompañamiento podría, de lo contrario debía acogerse a lo que determinara la aerolínea, sin embargo no se evidencia soporte algún que por lo menos permita visualizar esta información o el sitio web donde podía ser consultada por la pasajera.

Así mismo, la señora Maritza Delgado Ortiz, allega imágenes de las facturas expedidas por la compra donde tampoco se encuentran los términos y condiciones del tiquete y para efectos de transportar la mascota, lo que claramente podría indicar que la usuaria no recibió la información adecuada sobre las condiciones en que iba a ser transportado el canino.

Dentro de la relación de consumo, se encuentra que también fue actor fundamental la agencia de viajes Bestravel Service Ltda, en consecuencia, esta Dirección también procedió a requerirle información mediante el radicado 20219100085981 de 16 de febrero 2021 para que detallara su función en el proceso de compra del tiquete para el transporte de la usuaria y su mascota y la debida entrega de información para tal efecto.

Bestravel respondió debidamente el requerimiento de información el día 22 de febrero de 2021 con radicado ORFEO No. 20219100085981, manifestando que la venta directa del tiquete fue realizada por Maritza Delgado Ortiz, a través de la plataforma GDS que le provee su empresa en virtud de un vínculo comercial existente entre ambos.

Para efectos de la entrega de información sobre los términos y condiciones del tiquete mismo y del viaje con la mascota Bestravel, aduce que su función dentro de la compra únicamente correspondió a la compra que se realizó usando su plataforma e indica que la información fue entregada verbalmente por Maritza Delgado Ortiz.

En consecuencia de lo anterior, existen indicios que permiten presumir que a la usuaria se le vendió un tiquete con información errada o incompleta sobre las condiciones generales y particulares en que debía transportar a la mascota, esto es, la obligación de portar un carnet de vacunación, el peso total en conjunto del animal y el guacal o contenedor en que se transporta que no fuera superior a 10 kilogramos, las dimensiones del guacal o contenedor que no podrán ser superiores a 55 x 35 x 25 cm o de acuerdo a lo establecido por la aerolínea y la advertencia de que si no se cumplía con los requisitos anteriores; la mascota debería viajar en las bodegas

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

de carga, con sujeción a la disponibilidad de espacio y a la observancia de las condiciones de seguridad por la aerolínea.

Adicional a lo anterior, debía suministrársele información sobre la importancia de notificar al transportador aéreo, con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas a la salida del vuelo, sobre su intención de viajar llevando consigo un animal en cabina de pasajeros, con el fin de que el transportador tuviera el tiempo suficiente para hacer los arreglos pertinentes y asegurar la disponibilidad de cupo en el avión.

Esta última exigencia de comunicarse previamente con la aerolínea hubiere podido sanear la falsa expectativa con la que llegó la pasajera a abordar el vuelo, y por el contrario la indujo en error llegando al aeropuerto con total desconocimiento de los requisitos para embarcar a su mascota, conforme fue relatado por la misma pasajera y por el auxiliar de Counter de la aerolínea. Si bien la aerolínea en su página web tiene a disposición de los usuarios el contrato de transporte y entre este mismo los requisitos para el transporte de la mascota, era importante que los agentes de viajes interviniente en la venta, como mínimo le indicaran a la usuaria donde podría ser consultada la información para ejecutar el viaje con su mascota.

#### 4.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC - Actividades Aéreas Civiles, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

##### *“3.10.1.1. INFORMACIÓN.*

*La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:*

*(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información.”*

Como se observa diáfamanamente para el caso en concreto, el tiquete fue adquirido a través de una persona natural con calidad de agente de viajes y cuya compra se realizó a través de la plataforma de una persona jurídica constituida como agencia de viajes, configurando de tal forma el deber solidario para que se transmitiera la información pertinente a la pasajera y esta se transportara con su mascota con las mismas expectativas con las cuales contrató el servicio y el conocimiento de otras formas alternativas de recibir la prestación del mismo, siendo por tanto fundamental esa información para adoptar la decisión de consumo.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **Bestravel Service Ltda.** con NIT. **800226324 - 4** y **Maritza Delgado Ortiz** identificada con **C.C 69.006.987** como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

del numeral 3.10.1.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en cuanto a la debida entrega de información al momento de la compra del tiquete.

## V. 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:

**5.1 Frente al CARGO PRIMERO**, descrito en el numeral 4.1, procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

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

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

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

**5.2 Frente al CARGO SEGUNDO**, descrito en el numeral 4.2 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:*

- (1) En un veinte por ciento (20%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a diez (10) y menor de veinte (20).*
- (2) En un treinta por ciento (30%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a veinte (20) y menor de cincuenta (50).*
- (3) En un cincuenta por ciento (50%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a cincuenta (50) y menor a cien (100) y,*
- (4) En un cien por ciento (100 %) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, respecto a los cuales la empresa resulte responsable fuera igual o superior a cien (100).*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

(5) Si la empresa no adoptase ninguna medida compensatoria en favor del pasajero o pasajeros afectado(s) conforme a la Ley y a los presentes Reglamentos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha prevista para el vuelo, la sanción total correspondiente se incrementará en un 50% adicional. (..)»

**5.3. Frente al CARGO TERCERO**, descrito en el numeral 4.3 procederá una multa equivalente a setecientos cuarenta (370) U.V.T, según lo dispuesto en el literal (a) 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. :

(a) La agencia de viajes y demás intermediarios en la que se evidencie mala calidad y/o deficiencias en la prestación del servicio en cuanto a información, reservas, expedición de tickets y demás deberes impuestos en los Reglamentos Aeronáuticos. (..)»

## VI. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49<sup>23</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.). 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.

## VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

### 7.1 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

<sup>23</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.

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

*derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

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

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

*(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La*

*suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.*

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

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

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

## **7.2 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.”*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

### VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a las investigadas **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A** con NIT. 900088915 - 7, **Bestravel Service Ltda.** con NIT. 800226324 - 4 y **Maritza Delgado Ortiz** identificada con C.C 69.006.987 como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretendan 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: **2021910260000005E**

### IX. 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>24</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 las sociedades **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A** con NIT. 900088915 - 7, **Bestravel Service Ltda.** con NIT. 800226324 - 4 y a la señora **Maritza Delgado Ortiz** identificada con C.C 69.006.987 como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento al artículo 6 de la ley 1480 de 2011, referente a la idoneidad y seguridad en la prestación del servicio por parte de la Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A.

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.3.4 de los Reglamentos Aeronáuticos De Colombia (RAC) referente a la obligación de transporte y conservación del equipaje, por parte de la Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A.

**CARGO TERCERO:** Por el presunto incumplimiento del literal g del numeral 3.10.1.1 de los Reglamentos Aeronáuticos De Colombia (RAC) referente al derecho del pasajero a recibir información al momento de la compra del tiquete, por parte de las agencias de viaje

---

<sup>24</sup> Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

---

Bestravel Service Ltda. y Maritza Delgado Ortiz.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a las sociedades **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A** con NIT. 900088915 - 7, **Bestravel Service Ltda.** con NIT. 800226324 - 4 y a la señora **Maritza Delgado Ortiz** identificada con **C.C 69.006.987** como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado, 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: **2021910260000005E**

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 las sociedades **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - EASYFLY S.A** con NIT. 900088915 - 7, **Bestravel Service Ltda.** con NIT. 800226324 - 4 y a la señora **Maritza Delgado Ortiz** identificada con **C.C 69.006.987** como propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado.

**ARTÍCULO CUARTO:** Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

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

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

**ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNÍQUESE** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a la usuaria María Fernanda Echeverry.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de las sociedades, Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A - Easyfly S.A, Bestravel Service Ltda y Maritza Delgado Ortiz en su calidad de propietaria del establecimiento de comercio Marytour Maritza Delgado

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>25</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

1989 DE 05/03/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

**Notificar:**

**EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A - EASYFLY S.A**

Alfonso Ávila Velandía  
Representante legal o quien haga sus veces  
[anamaria.sanchez@easyfly.co](mailto:anamaria.sanchez@easyfly.co)

**BESTRAVEL SERVICE LTDA**

Victor Alfonso Orduz Aguilar  
Representante legal o quien haga sus veces  
[contabilidad1@bestravel.travel](mailto:contabilidad1@bestravel.travel)

**Maritza Delgado Ortiz**

Propietaria Establecimiento de Comercio MARYTOUR MARITZA DELGADO  
[marytour2013@hotmail.com](mailto:marytour2013@hotmail.com)

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de la EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A - EASYFLY S.A, en nueve (09) folios, Certificado de existencia y representación legal de BESTRAVEL SERVICE LTDA, en ocho (08) folios y Certificado de existencia y representación legal de la señora MARITZA DELGADO ORTIZ en cuatro (04) folios.

**Comunicar:**

María Fernanda Echeverry - [mafecheverry@hotmail.com](mailto:mafecheverry@hotmail.com)

Proyectó: D.Y.A.A

<sup>25</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)

Bogotá, 11-03-2021

Señores  
**María Fernanda Echeverry**  
mafeecheverry@hotmail.com  
D.C. Bogota

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: 20215330143521  
Fecha: 11-03-2021

Asunto: 1989 Comunicación Actos Administrativos  
Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1989 de 05/03/2021 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Cordialmente,



PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ  
Coordinadora Grupo Notificaciones

@Supertrans

Documento firmado electrónicamente amparado en las disposiciones referidas por la Ley 527 de 1999.

Proyectó: NATALY ALEXANDRA GARZON QUINTERO