

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1690 DE 26/05/2022

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

Expediente No. 2022910260100027-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1480 de 2011 y la Resolución 1582 de 2012, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

- 1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.
- 1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte” prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.
- 1.3. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.³
- 1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar

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

² “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

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

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

y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

1.5. Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “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. (...)*”

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “*así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*” (Subrayado no es del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer 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 y demás normas concordantes.

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

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

De igual forma, por Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se dispuso prorrogar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 28 de febrero de 2021, que nuevamente se extendió conforme a las Resoluciones 222, 738, 1315 y 1913 de 2021, y 304 del 23 de febrero de 2022. En la actualidad, la emergencia sanitaria se encuentra vigente hasta el 30 de junio de 2022, dado que fue prorrogada mediante Resolución 666 del 28 de abril del año en curso.

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁶ “Artículo 110. PROTECCIÓN AL TURISTA. Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

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

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

II. HECHOS

2.1. En ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, esta Dirección, el 25 de mayo de 2022, efectuó una revisión de la información publicada por la aerolínea **Ultra Air S.A.S.** en su página web y en sus redes sociales de Facebook e Instagram, encontrando anuncios sobre el ofrecimiento de tiquetes, así:

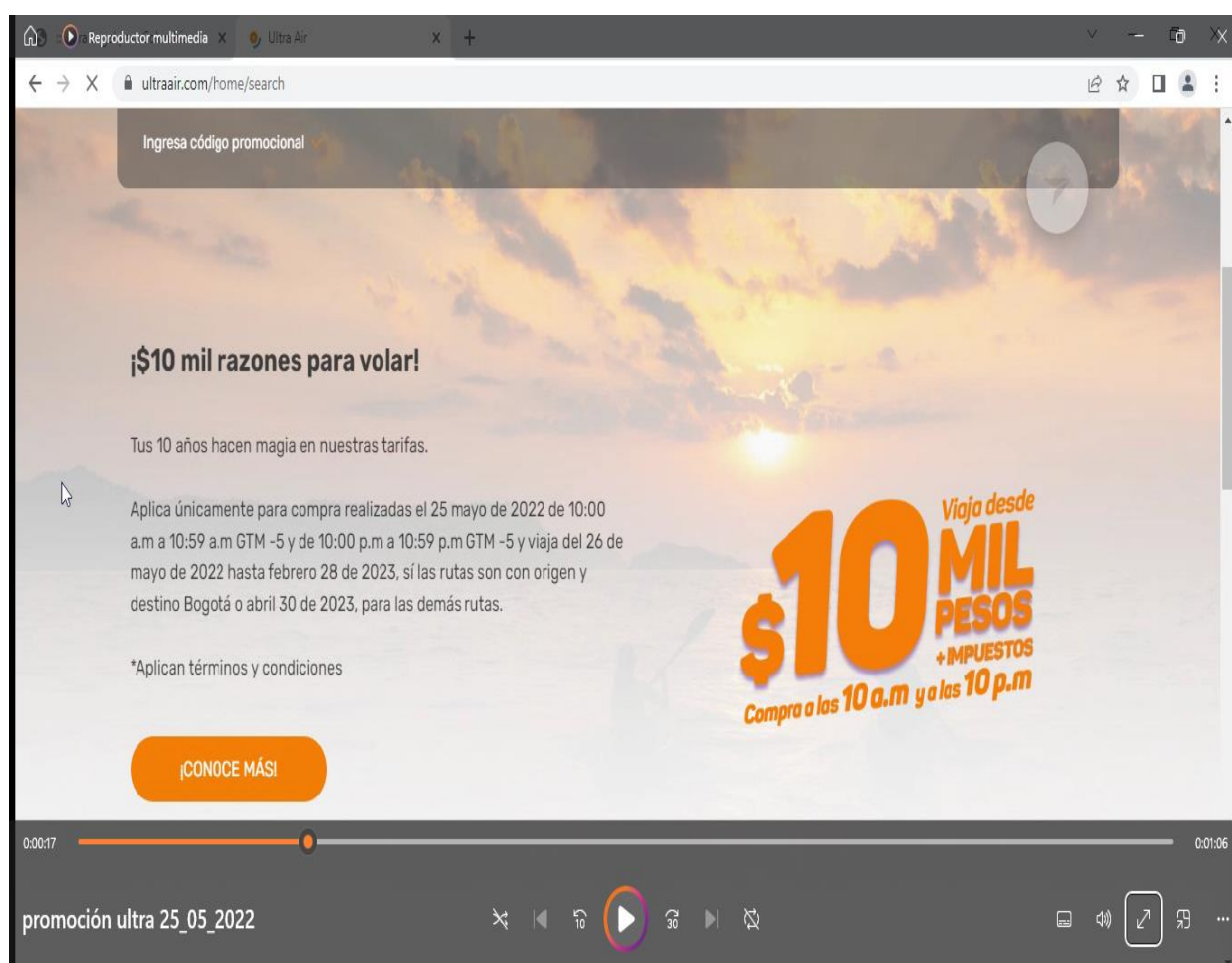


Imagen No. 1: Captura de pantalla del video grabado el 25/05/22 a las 3:55 p.m. de la página web de Ultra Air S.A.S.

⁷ "Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización (...)

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

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

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

The image is a screenshot of a mobile phone displaying an Instagram post. At the top, the status bar shows the time 13:14, signal strength, 4G LTE, and 18% battery. The post itself is a promotional advertisement for Ultra Air. It features a blue sky background with a white and orange Ultra Air airplane flying. A yellow cupcake with a lit candle and colorful sprinkles is in the foreground. The text on the ad reads: "Hoy celebramos a la Amarilla con precios Naranja" (Today we celebrate the Yellow one with Orange prices). Below that, it says "Viaja desde \$10 MIL PESOS + IMPUESTOS" (Travel from \$10,000 pesos + taxes) and "Compra a las 10 a.m y a las 10 p.m" (Buy at 10 a.m and 10 p.m). A white banner with a link icon says "CORRE TIQUETES A \$10MIL POR 1 HORA" (Run tickets for \$10,000 for 1 hour). At the bottom, it specifies "Compra: May 25, 2022" and "Viaja: May 26, 2022 - Abr 30, 2023" (Travel: May 26, 2022 - Apr 30, 2023). The time for the offer is "Hora: 10:00 a 10:59 a.m y de 10:00 a 10:59 p.m". The Ultra Air logo and website "www.ultraair.com" are also visible.

13:14 18%

www.ultraair.com

Hoy celebramos a la **Amarilla** con precios **Naranja**

Viaja desde **\$10 MIL PESOS + IMPUESTOS**

Compra a las **10 a.m** y a las **10 p.m**

[CORRE TIQUETES A \\$10MIL POR 1 HORA](#)

Compra: May 25, 2022
Viaja: May 26, 2022 - Abr 30, 2023
Hora: 10:00 a 10:59 a.m y de 10:00 a 10:59 p.m

Aplica para compras por la web
*Aplican términos y condiciones, ingresa a www.ultraair.com/promociones

Imagen No. 2: Tomada el 25/05/22 a la 1:14 p.m. de la cuenta en Instagram de Ultra Air S.A.S.

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



Imagen No. 3: Tomada el 25/05/22 a las 9:07 p.m. de la cuenta en Instagram de Ultra Air S.A.S.

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

Ultra Air - ¡Celebremos el low cost! Por al...
m.facebook.com

Ultra Air - ¡Celebremos el low cost! Por algo s...

Ultra Air
Ayer a las 10:07 · 🌐

¡Celebremos el low cost! Por algo somos los hijos de El Rey de las Aerolíneas de Bajo Costo, nuestros CEO 🧡🧡
Hoy te damos \$10 Mil razones para volar. ✈️ (\$10mil + impuestos +tasas= desde \$37.100* aproximadamente)
¡Tus 10 años hacen magia en nuestras tarifas! 🥰
#QuéEmociónTanAmarilla #PintandoElCieloDeNaranja

www.ultraair.com

Hoy celebramos a la **Amarilla** con precios **Naranja**

\$10 MIL PESOS + IMPUESTOS
Viaja desde
\$10 MIL PESOS + IMPUESTOS
Compra a las **10 a.m** y a las **10 p.m**

Compra: May 25, 2022
Viaja: May 26, 2022 - Abr 30, 2023
Hora: 10:00 a 10:59 a.m y de 10:00 a 10:59 p.m

Aplica para compras por la web
*Aplican términos y condiciones, ingresa a
www.ultraair.com/promociones

Me gusta Comentar Compartir

471

52 veces compartido

Imagen No. 4: Tomada el 26/05/22 de la cuenta en Facebook de Ultra Air S.A.S.

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

2.2. Que esta Dirección efectuó una nueva verificación de la página web de la aerolínea **Ultra Air S.A.S.** dentro de los horarios anunciados en la publicidad, lo cual permitió evidenciar la imposibilidad de acceder para realizar el proceso de compra, tal como consta en el video denominado “compra promoción ultra 25_05_2022”.

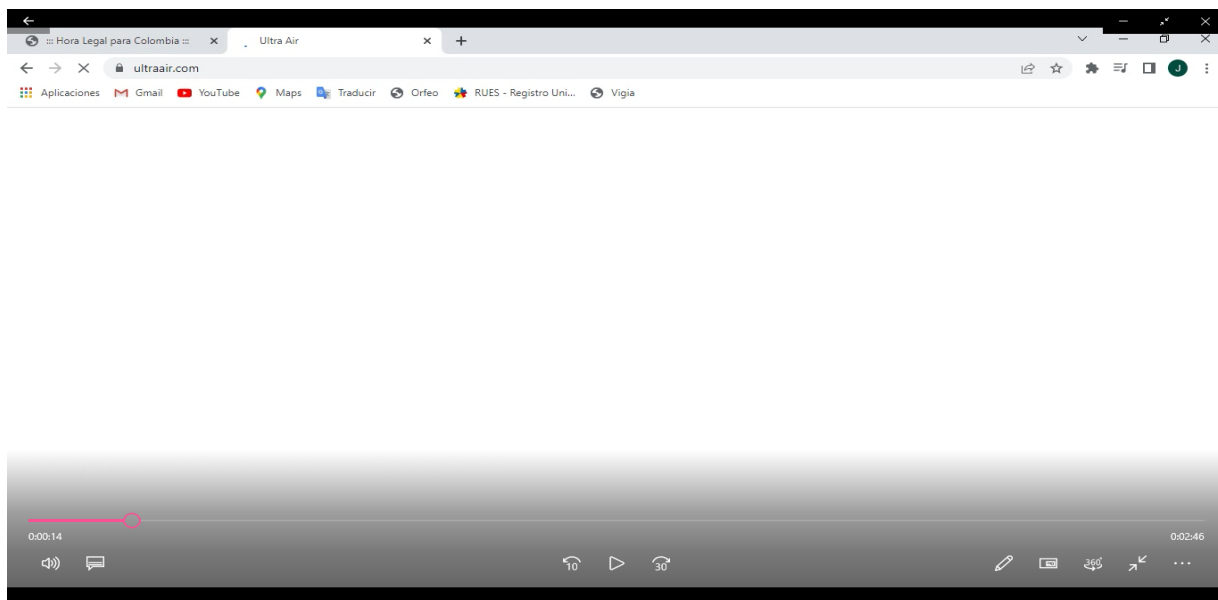


Imagen No. 5: Captura de pantalla del video grabado el 25/25/22 a las 10:10 p.m. de la página web de Ultra Air S.A.S.

2.3. Que mediante comunicación enviada a esta Superintendencia el 25 de mayo de 2022, visible en el radicado 20225340750322, Avianca S.A. presentó “DENUNCIA EN CONTRA DE ULTRA AIR POR VIOLACIÓN DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y POSIBLE PUBLICIDAD ENGAÑOSA.”, en la cual afirma que:

- El 19 de mayo, Ultra Air en su cuenta oficial de la red social de Twitter, publicó un “Tweet” proveniente del perfil “ExpoVacaciones (@expovacaciones1)”, correspondiente a una nota titulada “VUELA EN ULTRA AIR DESDE \$10.000” que contiene los precios por cada ruta sin que ninguno coincida con el valor de \$10.000 que se anuncia.



Imagen No. 5: Tomada de la página 1 de la denuncia de Avianca.

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

- De forma similar, el 25 de mayo de 2022 en la misma red social, Ultra Air realizó un “retweet” de una publicación de la cuenta “Viajes y Descuentos (@viajesydesc)” con el mensaje “Vuela desde \$10.000 en @ultraairoficial”, acompañado de la nota “TIQUETES DE ULTRA AIR DESDE \$76.820”, desinformando y engañando a los consumidores. A pesar de ello, dicha aerolínea publicó esa información engañosa.

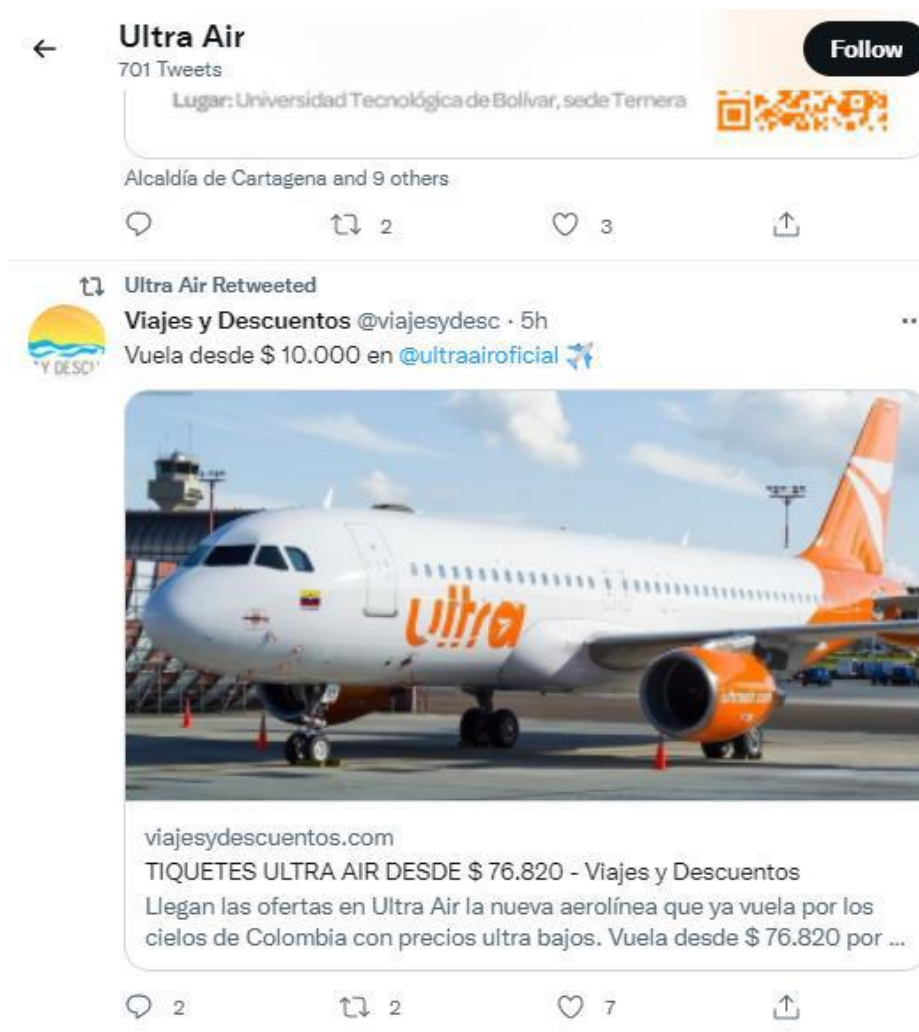


Imagen No. 6: Tomada de la página 2 de la denuncia de Avianca.

- En la misma fecha, en la “landing page” de www.ultraair.com y en www.ultraair.com/promociones se ofrecieron vuelos a “\$10 MIL PESOS + IMPUESTOS”, siendo de acuerdo con el Estatuto del Consumidor y la Reglamentación Aeronáutica, publicidad engañosa, al omitir la información sobre el precio total a pagar.
- Por su parte, en la cuenta oficial de la red social de Instagram, Ultra Air promocionó viajes desde \$10.000 pesos sin ser el precio real, en tanto que deben pagarse impuestos y otros cobros asociados como allí mismo se anuncia.
- La publicidad engañosa generó que cientos de usuarios intentaran acceder a la promoción que resultó no ser cierta. Otros pasajeros adquirieron tiquetes, justificando el precio mayor en el pago de impuestos, como se observa de los comentarios realizados en la publicación y que se aportan como anexo para evidenciar el engaño y el impacto en los consumidores.
- La Aeronáutica Civil mediante oficio de la fecha antes referida, ordenó a Ultra Air el retiro de las piezas publicitarias, por contravenir el literal f) del numeral 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

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

Adicionalmente, en capítulo separado señaló las normas del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011, de la Resolución 1582 de 2012 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia presuntamente infringidas, así como el régimen sancionatorio aplicable ante los posibles incumplimientos. Destaca que, dado que se trata de información inexacta, insuficiente, irreal y que falta a la ley, la culpa de Ultra Air puede equipararse a la culpa grave o el dolo de conformidad al inciso segundo del artículo 63 del Código Civil.

Finalmente, solicita que esta Superintendencia inicie las actuaciones administrativas que correspondan para determinar la posible infracción al Estatuto del Consumidor y a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia por parte de Ultra Air, y, por consiguiente, se le imponga la sanción procedente, al estar ofreciendo servicios sin informar el precio final que tendrían que pagar los consumidores.

2.4. Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, hacen parte del expediente digital los siguientes archivos y/o documentos:

2.4.1. Documento de radicación de la denuncia de Avianca S.A.

2.4.2. Denuncia de Avianca S.A. visible en el radicado 20225340750322.

2.4.3. Dos (2) videos del 25 de mayo de 2022, realizados por esta Dirección, tomados de la página web de Ultra Air S.A.S.

2.4.4. Hash de los videos descrito en el anterior numeral.

III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento del literal f) de la sección 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 5-, que prevén la publicación e información sobre tarifas.

Los literales a) y d) de la sección 5.140 del RAC 5, en su orden preceptúan:

“(a) Ámbito de aplicación

Esta sección, aplica a las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros, que ofrezcan o se propongan ofrecer sus servicios en las rutas nacionales o internacionales hacia o desde puntos situados en la República de Colombia, ya sea directamente o a través de sus agentes o intermediarios.

(...)

(d) Concepto de tarifas para los diferentes servicios

⁸ **Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

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

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

(1) *Tarifa para el transporte de pasajeros*

Es el valor que pagan los usuarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros, para ser conducidos de un lugar a otro.

Siendo la tarifa diferente del precio total o final a pagar por el servicio del transporte aéreo, este último incluye todos los conceptos, tales como impuestos, tasas, tarifas, cargos adicionales y todos los otros valores en los que deba incurrir el pasajero.”

De conformidad con las disposiciones referidas, el literal (f) regula lo relativo a la publicación e información sobre las tarifas de la siguiente manera:

(f) *Publicación e Información sobre tarifas*

*Las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte publico regular, agencias de viaje e intermediarios, **deberán publicar e informar al público el precio total a pagar por el servicio del transporte** aéreo incluyendo conceptos tales como: impuestos, tasas, tarifas, cargos adicionales; así como, todos los demás valores en los que deba incurrir el pasajero; los cuales, deberán estar debidamente desagregados, independientemente del medio utilizado en su distribución.*

(1) *Toda la información que sea publicitada en Colombia por las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular, agencias de viaje e intermediarios, deberá estar en idioma castellano y **ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos o servicios que se ofrezca.***

(2) ***El precio debe informarse visualmente y el usuario solo estará obligado a pagar el que haya sido anunciado. Los costos adicionales al precio, generados por seguros, o cualquier otra erogación a cargo del usuario, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos.***

(3) *La publicidad debe contener las condiciones de modo, tiempo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a una promoción u oferta, así como las restricciones para acceder a la misma.*

(4) *Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de cualquier promoción u oferta, se entenderá que esta rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público.*

(5) *De no indicarse la fecha o la condición de terminación de una promoción u oferta, se entenderá válida hasta que se publicite su terminación del mismo modo en que se haya dada a conocer.*

(6) *Toda publicidad, cualquiera que sea el medio utilizado, debe contener las condiciones generales de la tarifa; la cual debe ser, fácilmente accesible y disponible para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de compra.*

(7) *Las empresas aéreas, agentes de viaje o intermediarios que realicen la publicidad, deben indicar de manera expresa el número de sillas disponibles en tarifas promocionales y la ruta a la que pertenecen.*

(8) *Las nuevas empresas deberán publicar sus tarifas a más tardar el día anterior a la fecha en que inicien su operación.” (Negrilla no es del texto).*

Bajo este entendido se encuentra que, presuntamente, a la luz de los supuestos fácticos relacionados en los numerales 2.1, 2.2, y 2.3, la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, habría omitido informar el precio total que los usuarios debían pagar por los tiquetes comercializados el 25 de mayo de 2022, en tanto que en la promoción “Viaja desde \$10 mil pesos + impuestos”, no incluyó el valor de los mismos.

Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea **Ultra Air S.A.S.**, infringió el literal f) de la sección 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 5-.

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

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, que consagran la prohibición de difundir publicidad engañosa.

El artículo 1° de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- establece que uno de los propósitos de su expedición, es que los consumidores puedan acceder a una información adecuada que posibilite la adopción de una decisión bien fundada. Así se lee en tal norma:

“ARTÍCULO 1o. PRINCIPIOS GENERALES. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. (...) (Negrilla no es del texto).

Por su parte, el artículo 5° de la misma ley, precisa el significado de algunos conceptos relevantes, de los cuales, para el caso bajo estudio, se destacan los contenidos en los numerales 12 y 13:

“ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
(...)

12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

13. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.” (Negrilla no es del texto).

En concordancia con lo anterior, el artículo 3° ibidem, determina como uno de los derechos de los consumidores y usuarios, el de “1.4. (...) recibir protección contra la publicidad engañosa”. En el mismo sentido, los artículos 29 y 30, disponen lo relativo a su fuerza vinculante y prohibición:

“ARTÍCULO 29. FUERZA VINCULANTE. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.” (Negrilla de la Dirección).

Para el caso bajo estudio, se encuentra que, de los hechos expuestos en los numerales 2.1., 2.2., y 2.3. de este acto administrativo, la aerolínea **Ultra Air S.A.S.**, presuntamente incurrió en publicidad engañosa al difundir mensajes e información que habrían inducido a error o engaño a los usuarios del servicio de transporte aéreo, al crearles falsas expectativas con el anuncio de tiquetes a un precio que no es el total a pagar por el servicio de transporte aéreo.

Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea **Ultra Air S.A.S.**, infringió los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011.

IV. SANCIÓN

4.1. De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo primero** del capítulo anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer la sanción de que trata el literal b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

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

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

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

4.2. De encontrarse responsable a la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, frente al **cargo segundo**, se procederá a la aplicación del literal e), y el literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que definen la graduación de las sanciones teniendo en cuenta el modo de transporte, así:

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

(...)

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

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

(...)

e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.”⁹

V. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

5.1. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo primero**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, 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.

⁹ En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

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

- (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).

5.2. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo segundo**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

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

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

VI. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁰ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

¹⁰ “**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

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

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

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **2022910260100027-E**.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Iniciar investigación administrativa y formular pliego de cargos en contra de la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, por la presunta vulneración de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento del literal f) de la sección 5.140 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 5-, que prevén la publicación e información sobre tarifas.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 29 y 30 de la Ley 1480 de 2011, que consagran la prohibición de difundir publicidad engañosa.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **2022910260100027-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 con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del link:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EvShQ4Sr8V1NjfsHkAHboDEBYUKTVVjgp-JfiEM5aC_6RA?e=pQWiKT

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 **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **Avianca S.A.**

ARTÍCULO QUINTO: 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.

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

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

1690 DE 26/05/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Ultra Air S.A.S.-
NIT. 901.428.193-1
William Noel Alexander Shaw Lindsay
Representante Legal
notificaciones@ultraair.com

Comunicar:

Avianca S.A.
Adrian Neuhauser Berlin
Representante Legal
notificaciones@avianca.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal (2).
Proyectó: N.S.A.L.