

Bogotá, 05/12/2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20235331076381**

Fecha: 05/12/2023

Señor (a) (es)
Abc Aerolíneas S A De C V.
Carrera 64 No 103 - 05
Bogota, D.C.

Asunto: 10441 Notificacion De Aviso

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito notificarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **10441** de **17/11/2023** contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las misma quedará debidamente notificada al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de apelación ante Superintendente Delegado para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Sin otro particular.

Atentamente,



Firmado digitalmente
por BARRADA
CRISTANCHO
CAROLINA

Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia del Acto Administrativo y CD.

Proyectó: Nataly Alexandra Garzón Quintero

Revisó: Carolina Barrada Cristancho

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 10441 DE 17/11/2023

Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V

Expediente 2021910260100030E¹

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL
SECTOR TRANSPORTE (E)**

De conformidad con lo establecido 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 en ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en el Decreto 2409 de 2018 y en la Ley 1955 de 2019, y,

CONSIDERANDO

I. HECHOS Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Mediante Resolución 1007 del 19 de febrero de 2021², esta Dirección inició una investigación administrativa con la formulación de pliego de cargos, en contra de la sociedad extranjera **ABC AEROLÍNEAS S A DE C V**³ (en adelante ABC AEROLÍNEAS, la investigada o la vigilada). Los cargos endilgados fueron los siguientes:

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

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

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

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

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

CARGO SEXTO: Presunto incumplimiento del literal c) del artículo 46 de la ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la

¹ Por un trámite interno de la Dirección Administrativa – Grupo de Gestión Documental de la Superintendencia de Transporte, el cual no afecta la actuación administrativa, el número de expediente digital fue modificado del 202191026000002E al 2021910260100030E.

² Véase en el expediente digital "106. PLIEGO DE CARGOS INTERJET.pdf" pagina 1 a 31.

³ Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante."

La citada resolución, fue notificada al correo electrónico gerencia@carlosroberts.co, el 22 de febrero de 2021⁴, registrado en el Certificado de Existencia y Representación, tal como consta en el certificado de comunicación emitido por el Servicio de Envíos de Colombia - 472.⁵

El 22 de febrero de 2021, mediante escritos con radicados No. 20215340473032 y No. 20215340474382⁶, el señor Carlos Roberts Sánchez, presentó escrito con el asunto "RESOLUCION 1007 19/02/2021", en el que manifestó lo siguiente:

"CARLOS ROBERTS SANCHEZ, mayor de edad, vecino y domiciliado en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.316.432 de Bogotá, actuando nombre propio, como comentado ya no actúo en calidad de representante legal de ABC AEROLÍNEAS S.A. DE C.V., SUCURSAL COLOMBIA- ABC AEROLÍNEAS, es mi deber informar a Uds. que la empresa se encuentra en una huelga general de trabajadores desde el pasado 08 de enero de 2021, ante lo cual, entiendo, no han contestado ningún requerimiento.

Debo mencionar que la renuncia fue motivada porque desde el mes de Abril de 2020 no se recibieron instrucciones ni directrices de cuál sería el futuro de la empresa y por ende de la SUCURSAL, ante la situación actual en casa matriz no han nombrado un nuevo representante legal, para el efecto actúan todos los suplentes que figuran en el certificado de constitución, yo como tal no puedo responder por estos hechos Maxime que desde el inicio de operaciones en Colombia nunca tuvimos acceso a sistema de ventas /reembolsos.

Estos requerimientos que recibo de parte de Uds. son reenviados a las personas acá copiadas en forma inmediata para su proceso a casa matriz.

Dejo nuevamente la información de las personas encargadas en casa matriz, adicional a los suplentes del representante legal y son:

'Raul Lopez Martinez' <r.lopez.m@ABC AEROLÍNEAS.com.mx>;
Teresa Barron Tirado' <teresa.barron@ABC AEROLÍNEAS.com.mx>;
Blanca Vanessa Estrada Ramirez <vanessa.estrada@ABC AEROLÍNEAS.com.mx>;
Soporte Juridico' <soportejuridico@ABC AEROLÍNEAS.com.mx>

Carlos Rello Lara, es el director general, su correo es crello@ABC AEROLÍNEAS.com.mx, Alejandro del Valle, es el mayor accionista, su correo es adelvalle@ABC AEROLÍNEAS.com.mx

Solicito de su atención para se envíen estos correos a las personas acá mencionadas toda vez que son ellos los responsables de dar respuesta en casa matriz."

Una vez revisados los sistemas de información de esta Superintendencia, evidenció esta Dirección, que al no presentarse escrito de descargos en concreto por parte de ABC AEROLÍNEAS; se expidió la Resolución 2535 de 19 de abril de

⁴ Véase en el expediente digital "106. PLIEGO DE CARGOS INTERJET.pdf" pagina 93 y 94.

⁵ Por Documento Privado del 23 de noviembre de 2020, inscrito el 24 de diciembre de 2020, bajo el No. 00311669 del libro VI, el representante legal Carlos Roberts Sánchez renunció al cargo de Mandatario General, no obstante, la dirección de correo electrónico de notificación de Interjet continuó siendo gerencia@carlosroberts.co

⁶ Véase en el expediente digital "107. RESPUESTA PLIEGO 20215340473032.pdf" y "108. RESPUESTA PLIEGO 20215340474382.pdf"

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

2021⁷, que incorporó y otorgó valor a los documentos allegados al expediente y corrió traslado a la investigada, por el término de diez (10) días hábiles para presentar alegatos de conclusión.

La Resolución 2535 de 19 de abril de 2021, fue comunicada el 06 de mayo de 2021⁸, al correo electrónico que continuaba registrado en Cámara y Comercio gerencia@carlosroberts.co, y de acuerdo con el certificado de comunicación electrónica de la empresa de mensajería Servicios Postales Nacionales S.A.

El 21 de mayo de 2021 mediante escrito con radicado 20215340832382⁹, el señor Carlos Roberts Sánchez exrepresentante legal de la investigada, presentó escrito de alegatos de conclusión, en el cual esbozó las siguientes precisiones:

- Como mandatario de la sociedad ABC Aerolíneas S.A. de C.V - Sucursal Colombia, para el cumplimiento de cualquiera de sus funciones requería la aprobación expresa y por escrito de la casa matriz.
- Para efectos del procedimiento del pago de facturas, resaltó que aquellas generadas por servicios de aeropuerto eran recibidas en cada estación, donde eran revisadas y aprobadas para el pago correspondiente. Conforme a ello, como mandatario en Colombia, solo tenía acceso a las facturas relacionadas con la administración las cuales aprobaba y dirigía a la casa matriz para su proceso de pago.
- Durante el tiempo que prestó sus servicios como mandatario general, nunca tuvo acceso al sistema de ventas y/o reservas, debido a que las mismas se realizaban a través de agencias de viajes/BSP y por la página web de la casa matriz.
- En el mes de abril de 2020, fueron embargadas por parte de la IATA Clearing House (ICH), todas las cuentas bancarias en todos los países donde ABC AEROLÍNEAS operaba. Para el caso de Colombia, un saldo en el banco Colpatria por valor de \$1.230.936.451,58.
- El 13 de agosto de 2020, finalizó el contrato de la empresa ADECO COLOMBIA S.A con la casa matriz, misma fecha en que se liquidaron a todos los trabajadores producto de una negociación, cuyos detalles desconoció por no ser invitado a las reuniones.
- Todo lo referente a requerimientos de reembolso a pasajeros, eran elaborados por servicio al cliente y equipo jurídico de la casa matriz, y solo eran enviados al apoderado para su firma, y radicación ante la entidad o cliente.
- Debido al incumplimiento en el pago de los honorarios desde el mes de mayo de 2020 y la incertidumbre sobre la situación de la aerolínea, la firma de contadores AM CONSULTING S.A, presentó en el mes de diciembre renuncia al cargo.

⁷ Véase en el expediente digital "109. TRASLADO PARA ALEGATOS.pdf" pagina 2 a 7.

⁸ Ibídem, pagina 8 y 9.

⁹ Véase en el expediente digital "110. 20215340832382 - ALEGATOS DE CONCLUSIÓN 20215330025355 de 19-04-2021.msg" y "111. 20215340832382 - ALEGATOS DE CONCLUSIÓN RESOLUCIÓN 2535 19-04-2021.pdf"

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

- Todos los procesos de carácter judicial y administrativo se encontraban bajo la firma de abogados BRIGARD & URRUTIA ABOGADOS S.A, los cuales renunciaron en el mes de diciembre de 2020, debido a que no recibían las instrucciones pertinentes para atender sus obligaciones en Colombia, dejándolos sin representación legal ante cualquier actuación judicial.
- En cuanto a la representación legal, sostuvo que es necesario tener en cuenta la naturaleza jurídica y diferencias entre una sociedad colombiana y una sucursal de sociedad extranjera, conforme a las disposiciones del Código de Comercio en su artículo 469 y siguientes.
- Basándose en el oficio 220-58253 del 09 de diciembre de 1996 expedido por la Superintendencia de Sociedades, señaló que, como mandatario o representante de la sucursal, solo puede comprometer a la sociedad, cuando obra con sujeción y dentro del ámbito de las atribuciones que le otorgue el órgano de dirección; es decir, la aprobación expresa y por escrito de la casa matriz.
- Desde el mes de marzo de 2020, se le adeudaron sus honorarios que imposibilitaron continuar con el bienestar y educación de su familia, situación que le impidió seguir con las labores de representante legal. Por lo tanto, al encontrarse impedido y al no recibir instrucciones por parte la ABC AEROLINEAS SA DE CV en México, en el mes de diciembre renunció al tal cargo tal, presentando la misma ante las respectivas autoridades.
- Al 31 de diciembre de 2021 la sucursal contaba con deudas a proveedores por valor de \$30.188.237.216, con la DIAN \$4.177.928.267 y con FONTUR \$3.674.992.468.
- Todas las comunicaciones contestadas a la Supertransporte fueron copiadas a todas las personas involucradas en casa matriz, sin obtener respuesta alguna; teniendo en cuenta que, no tenía los medios ni las formas para solucionar las peticiones de reembolso presentadas por los usuarios.
- Finalmente solicitó que, se reconocieran las razones por las cuales se encontraba impedido para el desarrollo de sus funciones, tales como:
 1. Para el cumplimiento de sus funciones como mandatario general de la sociedad ABC AEROLINEAS SA DE CV SUCURSAL COLOMBIA, era obligatorio tener la aprobación expresa y escrita de la casa matriz.
 2. Presentó la renuncia a su cargo conforme a lo expuesto en la sentencia C-621 del 20 de agosto de 2003.
 3. Carecía de la formación y medios económicos para atender cualquier tipo de respuesta a la investigación adelantada en contra de la sociedad ABC AEROLINEAS SA DE CV SUCURSAL COLOMBIA.
 4. Consideraba vulnerado su derecho al trabajo por la situación de la compañía, en consecuencia, se dedicó a otras labores para el sustento

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

de su familia y por ellos no ejerció sus funciones como Mandatario General de la aerolínea.

Por otro lado, conocida la situación crítica de orden contable, económico, jurídico y administrativo que comprometía seriamente los principios rectores del transporte y la debida prestación del servicio público; la suscrita entidad, a través del Despacho del Superintendente de Transporte, de manera posterior e independiente a esta investigación administrativa, profirió la Resolución 5388 del 28 de mayo de 2021¹⁰, imponiendo medida administrativa de Sometimiento a Control y convocando a proceso de insolvencia empresarial, respecto de la sociedad extranjera ABC Aerolíneas S.A. de C.V - Sucursal Colombia, identificada con NIT 900.580.599-1.

Por su parte, la Superintendencia de Sociedades motivada por la petición de la suscrita entidad, mediante auto 460-002516 (radicado 2022-01-081547) del 21 de febrero de 2022, ordenó la apertura del proceso de liquidación judicial de la sociedad ABC Aerolíneas S A de C V (ABC AEROLÍNEAS) - Sucursal Colombia y designó a la señora Mónica Alexandra Macias Sánchez como liquidadora de esta.

Posteriormente mediante Resolución 5104 del 25 de agosto de 2022, esta entidad a través del Despacho del Superintendente de Transporte ordenó el levantamiento del sometimiento a control, toda vez que ya había sido materializada la medida de convocar a un proceso de insolvencia a la vigilada.

Finalmente, por auto del 03 de abril de 2023, la Superintendencia de Sociedades declaró terminado el proceso liquidatorio de los bienes que conformaban el patrimonio de ABC Aerolíneas S A de C V (ABC AEROLÍNEAS) -Sucursal Colombia, es de aclarar dicha disposición no ha sido inscrita en el registro de Cámara y Comercio.

II. PRUEBAS

Descritos los hechos y la actuación administrativa, se pasará a relacionar las pruebas obrantes en el expediente conforme a las etapas surtidas en la presente investigación así:

- Se incorporaron en el numeral 1.4 de la Resolución 2535 del 19 de abril de 2021, los siguientes elementos probatorios:

"Documentales:

2.1.1. "Queja presentada con radicado 20205320999692 de 19 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos¹¹.

2.1.2. Queja presentada con radicado 20205320999812 de 19 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos¹².

¹⁰ Superintendencia de Transporte. (28 de mayo de 2021). "Por la cual se ordena el sometimiento a control de la sociedad ABC Aerolíneas S.A. de C.V. Sucursal Colombia - INTERJET, identificada con NIT 900.580.599-1." Recuperado de: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Julio/Juridica_22/5388.pdf

¹¹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320999692», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320999692» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320999692» incorporados al expediente digital.

¹² Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320999812», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320999812», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320999812» y ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320999812 incorporados al expediente digital.

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

- 2.1.3.** Requerimiento de información con radicado 20209100589561 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS¹³.
- 2.1.4.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176442 de 13 de noviembre 2020, con sus respectivos anexos¹⁴.
- 2.1.5.** Queja presentada con radicado 20195605787782 de 06 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos¹⁵.
- 2.1.6.** Requerimiento de información con radicado 20199000610291 de 14 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS¹⁶.
- 2.1.7.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606039642 de 28 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos¹⁷.
- 2.1.8.** Queja presentada con radicado 20195605811562 de 16 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos¹⁸.
- 2.1.9.** Requerimiento de información con radicado 20199000620871 de 18 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS¹⁹.
- 2.1.10.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606078642 de 09 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos²⁰.
- 2.1.11.** Queja presentada con radicado 20205320891752 de 02 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos²¹.
- 2.1.12.** Requerimiento de información con radicado 20209100592111 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS²².
- 2.1.13.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179942 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos²³.
- 2.1.14.** Queja presentada con radicado 20205320306082 de 22 de abril de 2020, con sus respectivos anexos²⁴.
- 2.1.15.** Queja presentada con radicado No. 20205320312722 de 27 de abril de 2020, con sus respectivos anexos²⁵.
- 2.1.16.** Requerimiento de información con radicado 20209100357661 de 12 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS²⁶.
- 2.1.17.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179942 de 18 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos²⁷.

¹³ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320999692 - 20205320999812» incorporado al expediente digital.

¹⁴ Documentos con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJAS. 20205320999692 y No. 20205320999812» «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJAS 20205320999692-20205320999812» «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJAS 20205320999692-20205320999812» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20195605787782», «ANEXO 4 QUEJA RAD 20195605787782» y «ANEXO 5 QUEJA RAD 20195605787782», incorporados al expediente digital.

¹⁶ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605787782» incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON RAD 20195605787782» incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20195605811562», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20195605811562» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20195605811562» incorporados al expediente digital.

¹⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20195605811562» incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXO QUEJA 20195605811562», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20195605811562» incorporado al expediente digital.

²¹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320891752» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320891752» incorporados al expediente digital.

²² Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320891752» incorporado al expediente digital.

²³ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXO QUEJA 20205320891752», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20205320891752» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA 20205320891752» incorporado al expediente digital.

²⁴ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320306082», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320306082» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20205320306082» incorporados al expediente digital.

²⁵ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320312722», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320312722» y «ANEXO 4 QUEJA RAD 20205320312722» incorporados al expediente digital.

²⁶ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320306082 y 20205320312722» incorporado al expediente digital.

²⁷ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722»,

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

- 2.1.18.** Queja presentada con radicado 20205320911392 de 05 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos²⁸.
- 2.1.19.** Requerimiento de información con radicado 20209000588921 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS²⁹.
- 2.1.20.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321143502 de 09 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos³⁰.
- 2.1.21.** Queja presentada con radicado 20205320925972 de 07 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos³¹.
- 2.1.22.** Requerimiento de información con radicado 20209100592841 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS³².
- 2.1.23.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321193852 de 16 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos³³.
- 2.1.24.** Queja presentada con radicado 20205320946352 de 10 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos³⁴.
- 2.1.25.** Queja presentada con radicado 20205320989052 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos³⁵.
- 2.1.26.** Requerimiento de información con radicado 20209100591961 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS³⁶.
- 2.1.27.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321171672 de 12 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos³⁷.
- 2.1.28.** Queja presentada con radicado 20205320959202 de 13 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos³⁸.
- 2.1.29.** Requerimiento de información con radicado 20209100591451 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS³⁹.
- 2.1.30.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321193862 de 16 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁰.
- 2.1.31.** Queja presentada con radicado 20205320985592 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁴¹.
- 2.1.32.** Requerimiento de información con radicado 20209100590011 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS⁴².

«ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320306082 y 20205320312722», incorporados al expediente digital.

²⁸ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320911392» incorporados al expediente digital.

²⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320911392» incorporado al expediente digital.

³⁰ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320911392», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320911392» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320911392», incorporado al expediente digital.

³¹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320925972» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320925972» incorporados al expediente digital.

³² Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320925972» incorporado al expediente digital.

³³ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320925972», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320925972» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320925972» incorporado al expediente digital.

³⁴ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320946352», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320946352» y «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320946352» incorporados al expediente digital.

³⁵ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320989052» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320989052» incorporados al expediente digital.

³⁶ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320946352 y 20205320989052» incorporado al expediente digital.

³⁷ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320946352 y 20205320989052» incorporado al expediente digital.

³⁸ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320959202» incorporados al expediente digital.

³⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320959202» incorporado al expediente digital.

⁴⁰ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320959202», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320959202» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320959202» incorporado al expediente digital.

⁴¹ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320985592» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320985592» incorporados al expediente digital.

⁴² Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320985592» incorporado al expediente digital.

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

- 2.1.33.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176532 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴³.
- 2.1.34.** Queja presentada con radicado 20205320988332 de 16 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁴.
- 2.1.35.** Requerimiento de información con radicado 20209100592941 de 06 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS⁴⁵.
- 2.1.36.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321179972 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁶.
- 2.1.37.** Queja presentada con radicado 20205321012732 de 20 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁷.
- 2.1.38.** Requerimiento de información con radicado 20209100592171 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS⁴⁸.
- 2.1.39.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321256292 de 24 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁹.
- 2.1.40.** Queja presentada con radicado 20205321039642 de 24 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁰.
- 2.1.41.** Requerimiento de información con radicado 20209100590511 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS⁵¹.
- 2.1.42.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321176412 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁵².
- 2.1.43.** Queja presentada con radicado 20205321052232 de 26 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁵³.
- 2.1.44.** Requerimiento de información con radicado 20209100591931 de 05 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a ABC AEROLÍNEAS⁵⁴.
- 2.1.45.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321155792 de 13 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁵.

III. CONSIDERACIONES PREVIAS

Previo a abordar el tema materia de estudio, resulta procedente señalar, lo que la jurisprudencia de la Corte Constitucional⁵⁶ ha definido como derecho administrativo sancionatorio. Para dicha corporación es entendido como "Un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la

⁴³ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320985592», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320985592» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320985592» incorporado al expediente digital.

⁴⁴ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320988332» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320988332» incorporados al expediente digital.

⁴⁵ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320988332» incorporado al expediente digital.

⁴⁶ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320988332», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320988332» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205320988332» incorporado al expediente digital.

⁴⁷ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321012732» incorporados al expediente digital.

⁴⁸ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321012732» incorporado al expediente digital.

⁴⁹ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321012732», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321012732» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321012732» incorporado al expediente digital.

⁵⁰ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321039642» y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205321039642», incorporados al expediente digital.

⁵¹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321039642» incorporado al expediente digital.

⁵² Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321039642», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321039642» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321039642» incorporado al expediente digital.

⁵³ Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205321052232», y «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205321052232» incorporados al expediente digital.

⁵⁴ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205321052232» incorporado al expediente digital.

⁵⁵ Documento con nombre «RESPUESTA INTERJET CON ANEXOS QUEJA RAD 20205321052232», «ANEXO 1 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321052232» y «ANEXO 2 RESPUESTA INTERJET QUEJA RAD 20205321052232» incorporado al expediente digital.

⁵⁶ Corte Constitucional. Sala plena. 18 de noviembre de 2015. Sentencia C-699/15. [M.P. Alberto Rojas Ríos].

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos". Bajo este escenario, es indispensable que dicha potestad sancionatoria, preceda del cumplimiento de las normas que rigen el procedimiento administrativo sancionatorio, y que garantice el buen desarrollo de su actividad punitiva con la observancia a un debido proceso.

Así las cosas, por medio de la presente actuación administrativa, se determinará la procedencia o no de una sanción, con ocasión de una infracción a la normatividad vigente, y con fundamento en el juicio de responsabilidad sancionatoria, desde la óptica de un análisis integral de la norma, del apartado factico, y de las pruebas obtenidas en el curso de la investigación. Con la finalidad de abordar y resolver todos los razonamientos formulados por la defensa, se procede a dar claridad sobre algunos elementos de carácter conceptual, que constituyen un referente necesario, a través del cual, se desarrolle de manera organizada y metodológica el sentido de la presente decisión, ello con fundamento en los diversos planteamientos relevantes que motivaran la parte resolutoria del presente acto administrativo.

El primer presupuesto se relaciona con el ejercicio de *ius puniendi* Estatal, el cual, para el caso en concreto, es propio de las autoridades administrativas que ejercen funciones de supervisión, de este modo, la facultad sancionatoria administrativa es una expresión del poder policivo del Estado, que se contrapone al poder punitivo judicial, que hace caso a la jurisdicción penal y disciplinaria⁵⁷. En ese orden, la principal premisa de cualquier régimen sancionatorio parte de la existencia de la autoridad administrativa que, orgánica y funcionalmente, es competente para instruir una investigación y emitir una decisión.

El segundo presupuesto para la procedencia del juicio sancionatorio tiene que ver con la aplicación de un procedimiento previo, cierto y claro para la instrucción y fallo, el que debe provenir de una fuente legal que no pueda ser modificada o alterada en detrimento del investigado. De esta manera, el procedimiento es una garantía en favor del sancionado que constituye la protección del derecho fundamental al debido proceso.

Por último, el tercer presupuesto se expresa a través del principio de cosa decidida, esto consiste en el efecto que tiene el acto administrativo sancionatorio para solucionar el fondo de una situación jurídica y resolver la procedencia de una infracción administrativa. Por consiguiente, la decisión definitiva de un proceso sancionatorio tiene la posibilidad de dar origen o imponer una sanción al investigado.

3.1 Competencia de la Superintendencia de Transporte para conocer la presente investigación administrativa sancionatoria.

La Superintendencia de Transporte, con fundamento en el Decreto 2409 de 2018⁵⁸, es una entidad descentralizada del orden nacional de carácter técnico,

⁵⁷ C. A. GÓMEZ PAVAJEAU, Dogmática del Derecho Disciplinario, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2020, pp. 254-255.

⁵⁸ Congreso de Colombia. Decreto 2409 de 2018. "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones". DO: 50.817.

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

que tiene por objeto ejercer la inspección, vigilancia y control que le corresponde al presidente de la República en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, ello de acuerdo al numeral 22 del artículo 189 del Constitución Política; igualmente, el artículo 5⁵⁹ del mencionado decreto, establece, las funciones que tiene esta Superintendencia, de cara a su objeto que por norma se le otorga, y según su naturaleza jurídica. Es así, que con ocasión de la delegación de que trata el artículo 4 del decreto citado⁶⁰, ejerce

⁵⁹ **"Artículo 5°. Funciones de la Superintendencia de Transporte.** La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones:

1. Asesorar al Gobierno nacional y participar en la formulación de las políticas en los temas de competencia de la Superintendencia, en las cuales siempre se debe privilegiar la protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y en la normativa vigente.

2. Adoptar las políticas, metodologías y procedimientos para ejercer la supervisión de las entidades sometidas a la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia.

3. Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia.

4. Vigilar, inspeccionar y controlar las condiciones subjetivas de las empresas de servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura y servicios conexos.

5. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la normativa cuyo control es de competencia de la Superintendencia.

6. Solicitar a las autoridades públicas y particulares, el suministro y entrega de documentos públicos, privados, reservados, garantizando la cadena de custodia, y cualquier otra información que se requiera para el correcto ejercicio de sus funciones.

7. Ordenar planes de mejoramiento, mediante acto administrativo de carácter particular, y cuando así se considere necesario, con la finalidad de subsanar las dificultades identificadas a partir del análisis del estado jurídico, contable, económico y/o administrativo interno de todos aquellos quienes presten el servicio de transporte, los puertos, las concesiones o infraestructura, servicios conexos y los demás sujetos previstos en la normativa vigente.

8. Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente.

9. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

10. Imponer las medidas y sanciones que correspondan por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa.

11. Ordenar, mediante acto administrativo de carácter particular y cuando así proceda, los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de los prestadores del servicio de transporte, los puertos, las concesiones o infraestructura, servicios conexos, y los demás sujetos previstos en la ley.

12. Decretar medidas especiales o provisionales en busca de garantizar la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en puertos, concesiones e infraestructura, siempre privilegiando la protección de los derechos de los usuarios en los términos señalados en la normativa vigente.

13. Impartir instrucciones para la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, así como en las demás áreas propias de sus funciones; fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los trámites para su cabal aplicación.

14. Divulgar, promocionar y capacitar a los vigilados y público en general, en las materias de competencia de la Superintendencia.

15. Emitir los conceptos relacionados con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte.

16. Fijar las tarifas de las contribuciones y cobrar las multas que deban pagar las entidades vigiladas y controladas, de conformidad con la ley.

17. Administrar y llevar las bases de datos y registros asignados a la entidad y que resulten de competencia de la Superintendencia.

18. Todas las demás que se le atribuyan de conformidad con la ley.

Parágrafo: El Instituto Nacional de Vías, la Agencia Nacional de Infraestructura, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, la Agencia Nacional de Seguridad Vial y demás autoridades con funciones especiales en el sector transporte, mantendrán sus competencias de conformidad con las normas especiales en la materia."

⁶⁰ **"Artículo 4°. Objeto.** La Superintendencia de Transporte ejercerá 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 de conformidad con la ley y la delegación establecida en este decreto. El objeto de la delegación en la Superintendencia de Transporte es:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

actividades de supervisión en relación con aquellos agentes de mercado cuya actividad se ubica dentro del sector y el sistema de transporte, servicio que fue calificado por el legislador como público esencial, por sus específicas condiciones y calidades.

Dichas acciones de supervisión, en este caso, se ejecutan a través de la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte y las demás Delegaturas en lo que a su competencia le corresponden, entendidas estas como inspección, vigilancia y control, quienes, en el ejercicio de la delegación de que trata el Decreto 2409 de 2018, y dada la calidad de máxima autoridad administrativa, adelantan todas las gestiones de investigación que sean necesarias, con el fin de propender por la prestación de un servicio público de transporte seguro, accesible, eficiente, oportuno y de calidad, en aras de proteger igualmente a sus usuarios.

Atendiendo ese compendio regulatorio, y conforme la óptica jurisprudencial, el control correctivo ejercido por la Superintendencia de Transporte está llamado a que, respecto del presunto infractor, se adelanten los respectivos procesos administrativos sancionatorios de conformidad con los postulados del debido proceso, a fin de establecer si existió vulneración del régimen del sector transporte y, de ser ello así, tomar la decisión que resulte necesaria para que los hallazgos encontrados sean corregidos y no se vuelvan a presentar. No se entendería de otra manera la delegación de funciones de supervisión y el ejercicio de la potestad sancionadora del Estado, si la Superintendencia al advertir infracciones derivadas de conductas instantáneas o continuadas desplegadas por parte de los agentes supervisados, no impusiera los controles que correspondan, con respeto a la proporcionalidad legal de las obligaciones o deberes incumplidos.

Se complementa lo anteriormente citado, en la necesidad de la autoridad de formular requerimientos de información a las empresas vigiladas, que, para el tema en estudio, se ha presentado en el marco de las indagaciones preliminares, prescindiendo de solicitarlo a otras autoridades, atendiendo con ello, los principios constitucionales de eficacia y celeridad⁶¹, instituidos en la Carta Magna. Claro es, que las empresas disponen en sus archivos de manera directa y de primera mano, de la información y los demás elementos probatorios necesarios, para que la administración pueda acceder a ellos de manera ágil y prioritaria, y con ello determinar si es viable adelantar o no, una investigación administrativa debidamente motivada. Todo esto, en pro de coordinar

2. Vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte, con excepción del servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano, distrital y municipal de pasajeros, del servicio público de transporte, terrestre automotor individual de pasajeros en vehículos taxis en todo el territorio nacional y de la prestación del servicio escolar en vehículos particulares cuya vigilancia continuará a cargo de las autoridades territoriales correspondientes.

3. Inspeccionar y vigilar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte.

4. Inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación de las normas para el desarrollo de la gestión de infraestructura propia del sector transporte.

5. Inspeccionar y vigilar los contratos de concesión destinados a la construcción, rehabilitación, operación, administración, explotación y/o mantenimiento de la infraestructura marítima, fluvial y portuaria.

De conformidad con las funciones delegadas y otorgadas en la normativa vigente, la Superintendencia de Transporte velará por el libre acceso, seguridad y legalidad, en aras de contribuir a una logística eficiente del sector."

⁶¹ "Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (...)"

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

oportunamente sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado, sin olvidar que se protege la primacía del interés general.

En ese orden de ideas, la Superintendencia de Transporte tiene la competencia tanto orgánica como funcional, para instruir el presente proceso administrativo, ya que, en primera medida, funge como máxima autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte, infraestructura, al igual que en la protección a usuarios del sector transporte y, en segunda medida, cuenta con las funciones legales y reglamentarias para el ejercicio de *ius puniendi*, esto en su calidad de entidad técnica titular de las funciones de inspección, vigilancia y control, respetando a plenitud, el mandato del artículo 121 de la Constitución Política⁶².

Es así, que nos encontramos con la figura del "deber de obediencia del ordenamiento jurídico", cuya inobservancia acarrea una consecuencia negativa para el infractor, esto implica que quedará sometido al *Ius Puniendi* estatal, en particular a la potestad sancionadora de la Administración cuando se trate de deberes hacia ella y, previo a un debido proceso, se materializará en un acto administrativo contentivo de una sanción de esa naturaleza⁶³. En la misma línea y ampliando el alcance de dicho concepto, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado⁶⁴ sostuvo:

"la norma jurídica, independientemente de su jerarquía, obliga a sus destinatarios y es deber de las autoridades públicas, en el ámbito de las atribuciones que a cada una de ellas corresponde, hacerla efectiva. La autoridad a quien se ha encomendado su ejecución incurre en responsabilidad, si omite la actividad que para tal efecto le es propia o hace algo que se le prohíbe". (Negrilla fuera de texto original.)

En la misma línea, la Ley 1955 de 2019⁶⁵ en su artículo 109 estableció la Superintendencia de Transporte como:

"autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil".

Como se puede establecer la normatividad mencionada determina que la Superintendencia de Transporte es la entidad competente para verificar el cumplimiento de la normatividad sobre protección a los derechos de los usuarios del sector transporte y, por lo tanto, se encuentra facultada para desplegar las actuaciones preliminares a que haya lugar; tramitar y decidir las investigaciones administrativas por presuntas vulneraciones a las disposiciones

⁶² **"Artículo 121.** Ninguna autoridad del Estado podrá ejercer funciones distintas de las que le atribuyen la Constitución y la Ley."

⁶³ Juan Manuel Laverde Álvarez (2019), *Manual de Procedimiento Administrativo Sancionatorio* (2ª edición), Bogotá D.C., Legis

⁶⁴ Consejo de Estado, sala de consulta y Servicio Civil, Concepto 1956 de 10 de septiembre de 2009, C.P Luis Fernando Álvarez Jaramillo.

⁶⁵ Congreso de la República. Ley 1955 de 2019. (25 de mayo de 2019). *Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"*. DO: 50.964.

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

de la protección al usuario en cabeza de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

En efecto, esta Dirección es competente para adelantar la investigación administrativa en primera instancia y en el supuesto de encontrar responsable a la sociedad investigada, sancionarla o tomar las medidas administrativas que correspondan.

IV. CASO CONCRETO

Esta Dirección se dispone a proferir una decisión de fondo en los términos establecidos por el artículo 49 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para ello, se analizarán los hechos, el material probatorio que obra en el expediente y los argumentos de defensa esbozados por la investigada, con el objeto de determinar si transgredió las obligaciones contenidas en el literal c) del artículo 46 y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y los numerales 3.10.3.7.1., 3.10.3.4., 3.10.2.14.1. y 3.10.2.13.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en adelante RAC.

4.1. Respetto del cargo primero.

A través del numeral 3.1 de la Resolución 1007 del 19 de febrero de 2021, esta Dirección imputó el cargo primero, por el presunto incumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con el derecho de retracto. Dicha imputación, estuvo motivada en que una usuaria ejerció el derecho de retracto de sus tiquetes el 4 de diciembre de 2019 y su solicitud no fue atendida de manera oportuna (dentro de los 30 días), recibiendo posteriormente una respuesta de la aerolínea, donde únicamente le ofrecieron el reembolso de algunos conceptos del precio pagado por los tiquetes.

Frente al desarrollo de este cargo, encuentra esta Dirección que, si bien tal situación está relacionada con el derecho de retracto, según el Estatuto del Consumidor, la regulación aplicable, dependerá de lo dispuesto por el auto del 28 de noviembre de 2019 por el cual Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Primera, dispuso lo siguiente:

"PRIMERO: DECRETAR, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de este proveído, la suspensión provisional de las expresiones subrayadas que a continuación se transcriben, las cuales están contenidas en **el numeral 3.10.1.8.2. del artículo 1º de la Resolución No. 02466 de 29 de septiembre de 2015** "Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia", proferida por el Director General de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

«[...] **Artículo Primero.** Modifícase y adiciónese los siguientes numerales de la RAC 3 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, así:

[...]

3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere el Decreto 1499

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, **dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra;**

b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario;

c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014;

d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí;

e) **La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$ 60.000) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US \$50) para tiquetes internacionales,** aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa"

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

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

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011." Negrilla y subrayado incluido en el texto original.

En virtud del auto en cita, se encuentra que el numeral 3.10.1.8.2, se encuentra parcialmente suspendido en los literales subrayados, más no en su totalidad. De este modo, resulta necesario precisar:

- i) existe un Estatuto del Consumidor cuyas normas son de orden público y no permiten estipulaciones en contrario,

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

- ii) el carácter general del Estatuto hace que sus disposiciones sean aplicables a todas las relaciones de consumo, entendidas como aquellas que se dan entre un usuario y un empresario,
- iii) en ausencia de una regulación especial, se aplicarán las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 de manera suplementaria,
- iv) en el sector aéreo existe una regulación especial en relación con el cumplimiento de las obligaciones investigadas, establecidas en el RAC 3 y la Resolución 1582 de 2012, "Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones".

Por lo anterior, esta Dirección advierte que existe una incoherencia en la formulación del cargo primero al hacer referencia al Régimen General de Protección al Consumidor, sin tener en cuenta que, el retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, está contemplado en el literal (g) del numeral 3.10.1.8.2 de los RAC que se encuentra vigente y con plenos efectos jurídicos, por lo que tal disposición debe ser interpretada en armonía con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De igual manera en lo que respecta a los conceptos a reembolsar ofrecidos por la aerolínea al pasajero, la norma vigente aplicable es el literal e) del mencionado numeral 3.10.1.8.2 del RAC 3.

Así las cosas, esta Dirección, evidencia yerros en la imputación jurídica endiligada, razón por la cual se procederá con el archivo del presente cargo.

4.2. Respetto del cargo segundo.

El cargo segundo de la presente investigación fue imputado por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.3.7.1 de los RAC, referente a las "compensaciones", toda vez que conforme se indicó en los hechos, ABC AEROLÍNEAS presuntamente no realizó la respectiva compensación que establece la norma, por la demora de diez (10) días en la entrega del equipaje a un usuario afectado.

Ahora bien, el pliego de cargos contempló que en caso de encontrarse responsable a la investigada por la conducta mencionada, sería sancionado de conformidad con el literal (b) de la Sección 13.525 de los RAC, que reza lo siguiente:

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

(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios." (subrayado fuera del texto original)

En tal sentido, encuentra esta Dirección que la sanción contemplada ante una posible responsabilidad de la aerolínea por los hechos imputados refiere directamente a la prestación del servicio de transporte. Bajo esta premisa, al hablarse de una "compensación" por demora en la entrega del equipaje, se observa que este factor, no constituye un elemento propiamente dicho del

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

servicio de transporte, es decir, no es un elemento esencial. En vista de ello, el artículo 981 del Código de Comercio⁶⁶ prevé:

"ARTÍCULO 981. <CONTRATO DE TRANSPORTE>. El transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y entregar éstas al destinatario." (Subrayado fuera del texto original)

En suma, al observarse que la compensación por demora de equipaje fundamentalmente no hace parte de la prestación del servicio de transporte, sino que por el contrario es una obligación accesorio, estaríamos ante un yerro en la formulación del presente cargo, que evidentemente motiva a esta Dirección a garantizar los derechos procesales de la investigada y en consecuencia a ordenar el archivo del mismo.

4.3. Respetto del cargo tercero.

Frente a este cargo, la suscrita Dirección imputó el presunto incumplimiento del numeral 3.10.3.4. de los RAC, relacionado con el transporte y conservación del equipaje, toda vez que ABC AEROLÍNEAS no habría retornado el equipaje al pasajero en el estado en que lo entregó a la aerolínea previo al inicio del vuelo.

Por su parte en la respuesta al requerimiento de información⁶⁷, la investigada no se pronunció de manera puntual sobre el presunto daño y saqueo, únicamente argumentó que el equipaje debió ser entregado al pasajero el 20 de julio de 2019. No obstante, la entrega efectiva ocurrió hasta el 31 de julio de 2019, por parte de una aerolínea distinta (Avianca) al usuario en Neiva - Huila.

Pues bien, bajo el análisis que esta Dirección efectúa, se encuentra que en el transporte del equipaje del pasajero intervinieron varios actores, entre ellos, la investigada (ABC AEROLÍNEAS), autoridades aduaneras, autoridades aeroportuarias y finalmente la aerolínea Avianca S.A. Así las cosas y al no haberse vinculado a la presente investigación a todos los agentes que participaron en el transporte de la maleta del usuario, no es posible considerar más allá de toda duda razonable, que la falla en el servicio, sea atribuible exclusivamente a ABC AEROLÍNEAS. Más aun, tomando en consideración que conforme la queja del señor Oscar Espinilla⁶⁸ Avianca S.A fue la empresa que finalmente retornó su equipaje. En definitiva, también se dispondrá el archivo del presente cargo.

4.4. Respetto de los cargos cuarto y quinto.

Respetto al cargo cuarto, se encuentra que fue motivado por el presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.14.1 de los RAC, referido al reembolso por desistimiento del pasajero, toda vez que ABC AEROLÍNEAS habría negado cualquier tipo de reembolso al usuario.

⁶⁶ Congreso de la República. Decreto 410 de 1971. (27 de marzo). *POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE COMERCIO. DIARIO OFICIAL. AÑO CVIII. N. 33339.*

⁶⁷ Ver en el expediente digital "19. RESPUESTA INTERJET CON RAD 20195605787782"

⁶⁸ Ver en el expediente digital "12. QUEJA RAD 20195605787782.pdf"

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

En tal sentido, esta Dirección estimó que de ser sancionada la investigada, se aplicaría lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC.

Por su parte, el cargo quinto fue imputado por el presunto incumplimiento al numeral 3.10.2.13.1 de los RAC, referente a la cancelación, interrupción o demora de los vuelos, por causas no imputables a la aerolínea. Aquí también se previó, que de ser sancionada la investigada, se haría bajo lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC.

Frente a estos dos cargos, observa el Despacho que la sanción estimada en las imputaciones descritas fue la consagrada en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC, desconociendo las sanciones específicas que la misma norma ha determinado para cada conducta, como lo es el literal a) de la Sección 13.556⁶⁹ para el caso de desistimientos y el literal f) de la Sección 13.525⁷⁰ para el caso de la cancelación de los vuelos.

En tal sentido y en aras de garantizar la aplicación del principio de tipicidad que debe revestir todo procedimiento administrativo, este despacho considera procedente archivar los cargos cuarto y quinto de la presente investigación administrativa.

4.5. Respecto del cargo sexto.

El cargo sexto, fue motivado por presuntos incumplimientos del literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, relacionado con el deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante. En el mismo sentido, al establecer la posible sanción que tendría la investigada en caso de encontrarse responsable por los hechos imputados, se previó que sería la consagrada en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, así:

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

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

(...)

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

⁶⁹ "13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T.:

(a) **La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario**, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3."

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

(f) **La empresa de servicios aéreos comerciales** de transporte público regular o el explotador o concesionario de aeropuerto que, por razones imputables a ella y de manera reiterada, cause retraso o demora superior a 24 horas desde la llegada del vuelo, en la entrega del equipaje a los pasajeros, independientemente de las medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los mismos. 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 o el explotador o concesionario de aeropuerto resultare responsable, así:"

(...)

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

Al respecto, encuentra esta Dirección al hacer una minuciosa revisión de la sanción estimada que, lo correcto era determinar que, de encontrarse responsable a la investigada, para calcular la multa a imponer se daría aplicación al literal e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 que indica lo siguiente:

"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."

Téngase en cuenta que, con miras a garantizar el derecho de defensa, la formulación de cargos debe ser precisa de manera que el investigado conozca claramente de qué se le acusa y cuáles son las sanciones que se le impondrían de ser hallado responsable. En ese sentido, el artículo 47 del CPACA ordena lo siguiente:

"... 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." (Subrayado y negrilla fuera del texto)

En esa medida, al no plasmarse correctamente en la Resolución 1007 del 19 de febrero de 2021, la sanción que procedería para la conducta imputada, esta Dirección considera procedente ordenar el archivo del cargo sexto.

En mérito de lo expuesto, la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E),

RESUELVE

Artículo 1. ARCHIVAR la presente investigación administrativa iniciada mediante la Resolución 1007 del 19 de febrero de 2021 contra sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V⁷¹ por las razones expuestas en la parte considerativa de este proveído.

⁷¹ Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

Artículo 2. NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución por conducto de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, al liquidador, representante legal o quien haga sus veces de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V SUCURSAL COLOMBIA - EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL⁷², de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 3. Una vez surtida la respectiva notificación, remítase copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 4. INFORMAR a la liquidadora de la sociedad ABC AEROLINEAS S A DE C V SUCURSAL COLOMBIA - EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL⁷³, 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-, al correo ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EjUZB4ExOkdNiKnRABHXPaob18ADyU6b2EQp4oYzRym_IQ?e=nlyChV

También, es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia. En caso de no ser posible el acceso al expediente a través de dicho enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

Artículo 5. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y subsidiariamente el de Apelación, ante el Superintendente Delegado para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, los cuales podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución.

Dada en Bogotá, D.C., a los,

NOTIFÍQUESE Y CUMPLASE

10441 DE 17/11/2023



Firmado digitalmente
por PORTILLO
OROSTEGUI ANDREA
Fecha: 2023.11.17
15:37:49 -05'00'

Andrea Portillo Oróstegui

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E)

Notificar:

ABC AEROLINEAS S A DE C V.

Mónica Alexandra Macías Sánchez
Liquidadora o quien haga sus veces
Carrera 64 N° 103 – 05 Bogotá D.C.

monicamaciaspersociudades@gmail.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal

⁷² Ibídem

⁷³ Ibídem

RESOLUCIÓN No 10441 DE 17/11/2023

"Por la cual se decide una investigación administrativa en contra de la sociedad extranjera ABC AEROLÍNEAS S A DE C V"

Proyectó: D.Y.A.A./Revisó: R.S.D.