

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1689 DE 05/05/2023

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

Expediente No. 2023911260100002-E

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

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 en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018, y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019.

I. CONSIDERANDO

1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[/]la 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 5² de la Ley 336 de 1996³ –en adelante, Estatuto Nacional de Transporte y/o Estatuto 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 de conformidad con el artículo 3 del Decreto 2409 de 2018⁴ 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.

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 y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la

¹ Congreso de Colombia. Ley 105 de 1993. *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.* DO: 41158. 30.

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.

El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente Estatuto.”

³ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. *Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.* DO: 42948. 28.

⁴ Presidencia de la República. 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

protección a los usuarios del sector transporte; e (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁵.

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. (...)**” (negrilla fuera de texto)

1.6. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 109⁶ de la Ley 1955 de 2019⁷ –en adelante, Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022–, 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 fuera del texto)

1.7. Que el artículo 110⁸ del citado Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, modificó el párrafo 2 del artículo 25⁹ de la Ley 1558 de 2012¹⁰, 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. Finalmente es imprescindible señalar, que el artículo 9 de Ley 105 de 1993, precisa los sujetos susceptibles de ser sancionados por parte de las Autoridades por la violación de las normas reguladoras en materia de transporte, los siguientes: “(...) 4. *Las personas que violen o faciliten la violación de las normas (...)*”. así, es importante realizar la salvedad que, si bien las agencias de viaje no son prestadoras del servicio de transporte, si pueden incurrir en las conductas que atenten o faciliten la vulneración a normas de transporte.

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

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. (...)*

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. (...)*”.

⁶ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Artículo 109 [Capítulo II Mecanismos de ejecución del Plan, Subsección 5 Legalidad en Materia de Infraestructura]. DO: 50964, 25.

⁷ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. DO: 50964, 25.

⁸ **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 2°. 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.

Parágrafo transitorio. Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron.”

⁹ **Artículo 25. Protección al turista.** Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

Parágrafo 1°. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.”

¹⁰ Congreso de Colombia. Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. DO: 50964, 25.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

II. HECHOS

2.1. Los hechos que sirvieron de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

2.1.1. Que, esta Autoridad, de oficio, realizó el pasado 13 de febrero de 2023, visita de inspección a la página web www.travel.rappi.com.co, perteneciente a la agencia de viajes **Travel Moustache S.A.S. – Rappi Travel**, identificada con NIT **901337236 - 7** (en adelante, la sociedad investigada, el vigilado, la agencia de viajes o Rappi Travel).

2.1.2. Que, en la mencionada visita de inspección, se observó una promoción dirigida a los usuarios a través de la campaña denominada “Oferta Flash: *viaja por Colombia desde \$68.990*”, por medio de la cual se efectuaba la venta de tiquetes a ciertos destinos y desde determinado valor, tal como evidencia a continuación:

Imagen 1 - Oferta publicada por Rappi Travel



Fuente, documento identificado como “20235340318892.pdf” folio 2

2.1.3. Que, en virtud de lo anterior, mediante radicado 20239100059681 del 13 de febrero de 2023, fue necesario requerir por información a la agencia de viajes a fin de esclarecer algunos interrogantes respecto a la promoción “Oferta Flash: *viaja por Colombia desde \$68.990*”, surgidos de la visita de inspección realizada.

2.1.4. Que, mediante radicado 20235340318892 del 7 de marzo de 2023, la agencia de viajes Rappi Travel, a través de su representante legal Felipe Villamarín, brindó respuesta al requerimiento por información descrito en el numeral inmediatamente anterior.

2.1.5. Que, de la lectura de la respuesta brindada por la sociedad investigada, se observaron unos términos y condiciones específicos dispuestos por la agencia de viajes a sus usuarios a través de los sistemas de Rappi Travel, en la parte inferior de la aplicación móvil y en su página web, tal como se observa a continuación:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

Imagen 2 - Términos y condiciones específicos

Términos y condiciones específicos



Términos y condiciones específicos



*Términos y condiciones: De acuerdo con el Decreto 789 del 4 de junio de 2020 y 575 de 2020, el Impuesto sobre las ventas (IVA) correspondiente al 5% aplica únicamente para compras de tickets aéreos efectuadas hasta el día 31 de diciembre de 2021. IVA 0% aplica para todos los servicios nacionales cuya fecha de disfrute sea previa al 31 de diciembre de 2021, exce... [Ver más](#) ▼

[Términos y condiciones](#)
[Política de privacidad](#)

Superintendencia de Industria y Comercio - SIC
Aeronáutica Civil

Operado por Travel Moustache SAS - NIT 901337236-7, Dir. Notificaciones Calle 93 # 19 - 75, Bogotá, RNT.79000.

Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 4

Imagen 3 – Contenido 1 de términos y condiciones específicos

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES - RECIBE \$100.000 DE DESCUENTO PARA LA COMPRA DE TU PAQUETE EN RAPPI TRAVEL**
Vigencia desde el 6 de febrero de 2023 hasta el 8 de febrero de 2023

CONSULTAR LEGAL

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES - 0% DE INTERÉS HASTA 7 MESES EN RAPPI TRAVEL PAGANDO CON TU RAPPICARD**
Vigencia desde el 9 de febrero de 2023 hasta el 12 de febrero de 2023

CONSULTAR LEGAL

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES - 10% OFF EN ALQUILER DE AUTOS EN ESTADOS UNIDOS**
Vigencia desde el 13 de febrero de 2023 hasta el 19 de febrero de 2023

CONSULTAR LEGAL

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES - TARIFAS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**
Vigencia desde el 01 de diciembre de 2021 hasta el 01 de diciembre de 2023

CONSULTAR LEGAL

Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 5

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

Imagen 4 – Contenido 2 de términos y condiciones específicos

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – DESCUENTOS EN TIQUETES AREOS SELECCIONADOS**
Vigencia desde el 01 de diciembre de 2021 hasta el 01 de diciembre de 2023

[CONSULTAR LEGAL](#)

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – DESCUENTOS EN HOTELES SELECCIONADOS**
Vigencia desde el 01 de diciembre de 2021 hasta el 01 de diciembre de 2023

[CONSULTAR LEGAL](#)

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – DESCUENTOS EN ALQUILER DE AUTOS SELECCIONADOS**
Vigencia desde el 01 de diciembre de 2021 hasta el 01 de diciembre de 2023.

[CONSULTAR LEGAL](#)

Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 5

Imagen 5 – Información general de los términos y condiciones específicos

Términos y condiciones específicos

RappiCard
Usa tu RappiCard y recibe **Cashback** en todos nuestros productos
[Términos y Condiciones aquí](#)

*Términos y condiciones: De acuerdo con el Decreto 789 del 4 de junio de 2020 y 575 de 2020, el Impuesto sobre las ventas (IVA) correspondiente al 5% aplica únicamente para compras de tiquetes aéreos efectuadas hasta el día 31 de diciembre de 2021. IVA 0% aplica para todos los servicios turísticos nacionales cuya fecha de disfrute sea previa al 31 de diciembre de 2021, excepto alquileres de Autos y Tránsitos. El IVA correspondiente al servicio de intermediación de Rappi Travel será cobrado regularmente y no estará sujeto a reducción. Condiciones generales: Aplican términos de retracto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011. Precios expresados en pesos colombianos. Sobre las campañas: Al momento de realizar una compra en Rappi Travel acepta las condiciones de las campañas vigentes en caso de que apliquen. Ofertas de vuelos: Las ofertas publicadas en travel.rappi.com.co o a través de la App Rappi reflejan los precios obtenidos justo al momento de publicar la oferta, dichos precios pueden cambiar sin previo aviso y están sujetos a disponibilidad, destino, aerolínea, tarifas de equipaje y fechas. Ofertas de hoteles: Precios sujetos a disponibilidad y a cambios con base a restricciones de los proveedores hoteleros. El valor del IVA podrá cobrarse directamente en el alojamiento si así se indica en las condiciones de la reserva. Para cualquier compra, la tarjeta utilizada como medio de pago no debe tener ningún tipo de bloqueo para poder desarrollar la transacción correspondiente. Aplican términos de retracto de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011. Verifique términos y condiciones de la tarifa seleccionada en el momento de la compra. Precios expresados en pesos colombianos. En desarrollo de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y la Ley 1335 de 2001, se advierte que la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionadas penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Para mayor información verifique nuestros Aviso de privacidad y Términos y Condiciones. [Ver más](#)

Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 6

Imagen 6 – Contenido 3 de términos y condiciones específicos

Términos y Condiciones
INFORMACIÓN LEGAL DE SERVICIOS Y CAMPAÑAS

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – RECIBE \$100.000 DE DESCUENTO PARA LA COMPRA DE TU PAQUETE EN RAPPI TRAVEL**
Vigencia desde el 6 de febrero de 2023 hasta el 8 de febrero de 2023

[CONSULTAR LEGAL](#)

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – 0% DE INTERÉS HASTA 7 MESES EN RAPPI TRAVEL PAGANDO CON TU RAPPICARD**
Vigencia desde el 9 de febrero de 2023 hasta el 12 de febrero de 2023

[CONSULTAR LEGAL](#)

TYC CAMPAÑA | **TÉRMINOS Y CONDICIONES – 10% OFF EN ALQUILER DE AUTOS EN ESTADOS UNIDOS**
Vigencia desde el 13 de febrero de 2023 hasta el 19 de febrero de 2023

[CONSULTAR LEGAL](#)

Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 6

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

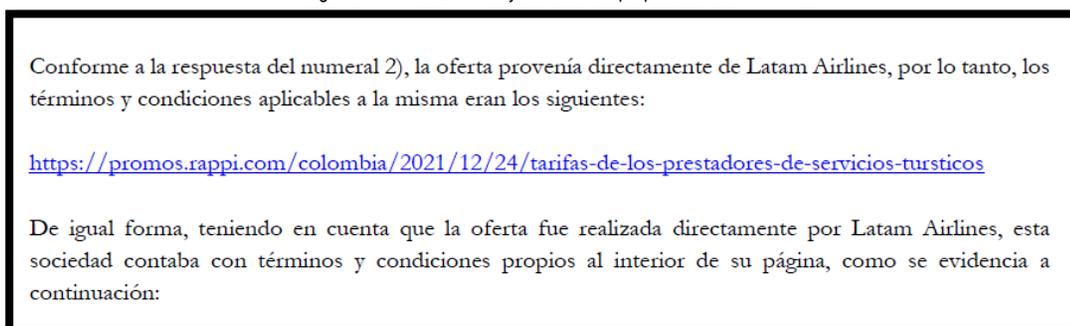
Imagen 7 – Contenido 4 de términos y condiciones específicos



Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 6

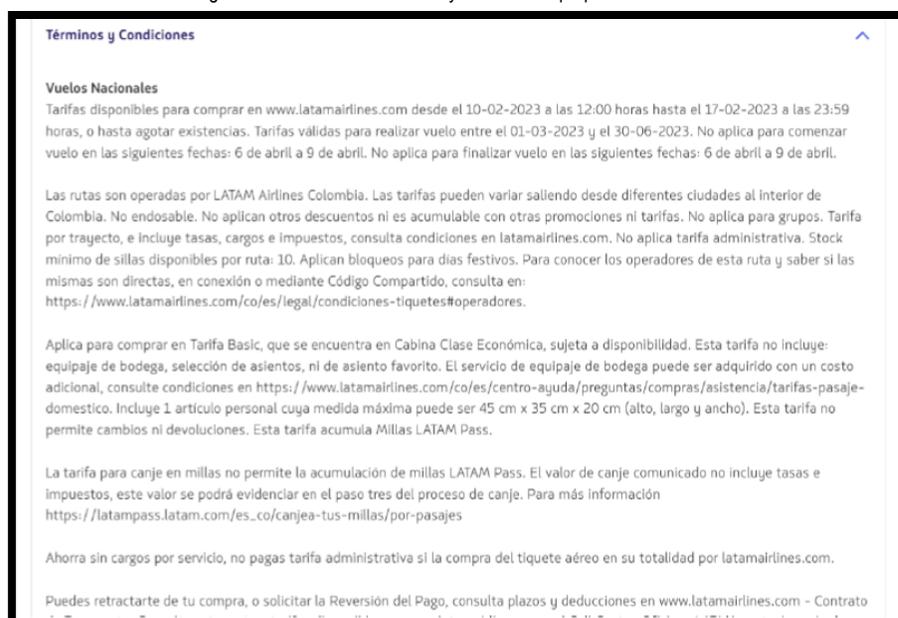
2.1.5.1. Seguidamente, afirmaron que para acceder a los términos y condiciones propios de la promoción, era necesario ingresar al sitio web de la aerolínea Latam Airlines – dueña de la oferta – a fin de consultar su clausulado, como se puede observar a continuación:

Imagen 8 – link de terminos y condiciones propios de Latam Airlines



Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 7

Imagen 9 –Pantallazo de terminos y condiciones propios de Latam Airlines



Fuente, documento identificado como "20235340318892.pdf" folio 7

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de
Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

3.1. Visita de inspección realizada a Rappi Travel¹¹.

3.2. Código Hash de la visita de inspección¹²

3.2. Requerimiento por información a la sociedad investigada, radicado 20239100059681 del 13 de febrero de 2023¹³.

3.3. Respuesta de la sociedad investigada al requerimiento elevado por esta Autoridad, radicado 20235340318892 del 7 de marzo de 2023¹⁴

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluida la etapa de indagación preliminar, siguiendo lo previsto en el artículo 47¹⁵ de la Ley 1437 de 2011¹⁶ –en adelante, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y/o CPACA –, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Travel Moustache S.A.S. – Rappi Travel**, identificada con **NIT 901337236 - 7**, tal como se indica a continuación:

CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento del artículo 3 de la Resolución 1582 de 2012, en concordancia con el numeral 3.10.1.11.2 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de suministrar la información de forma clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, relacionada con los términos y condiciones para acceder a la promoción **“Oferta Flash: viaja por Colombia desde \$68.990”**

El artículo 3 de la Resolución 1582¹⁷ de 2012, señala que:

“Artículo 3°. Cuando la información se refiera a promociones, ofertas o descuentos, esta deberá mencionar todas las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a ellas, así como las restricciones, y sin importar el medio utilizado, deberá 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”.

El numeral 3.10.1.11.2. de los RAC, determina que:

“3.10.1.11.2. promociones ofrecidas al público.

La información que se suministre en relación con las promociones ofrecidas al público, debe contener las condiciones, circunstancia de tiempo, modo y lugar o cualquier otro requisito o condición que se requiera para hacer efectivo el ofrecimiento, como también las restricciones aplicables que deba tener en cuenta el pasajero para hacer efectiva la promoción.

¹¹ Soporte que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “RAPPI 13.02.2023.WEBM”

¹² Soporte que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “CODIGO HASH RAPPI.txt”

¹³ Soporte que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “20239100059681.pfd”

¹⁴ Soporte que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “20235340318892.pfd”

¹⁵ **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.

Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...)”

¹⁶ Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. DO: 47956. 18.

¹⁷ “Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

La información que se suministre frente a las promociones ofrecidas debe ser real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, en el aviso, página web, volante, o cualquier medio que se utilice para difundir o publicitar la promoción y deberá cumplirse cabalmente con lo anunciado. (...)

Previo a la idea central, es pertinente recordar que el contenido normativo del artículo 3 de la Resolución 1582 de 2012, se refiere a información relacionada a promociones, ofertas o descuentos, pero la misma, en el sentido lógico de la presente norma, debe ser brindada de forma completa por las empresas aéreas, agencias de viaje e intermediarios a sus usuarios.

Respecto al precepto normativo contenido en el numeral 3.10.1.11.2. de los RAC, está relacionado con las promociones ofrecidas al público, determinando que las mismas deben poseer unas características propias a fin de que esa información llegue de manera integral a los consumidores.

En línea con lo anterior, naturalmente el proceso de compra que se hace a través de página web supone para el usuario un derecho de acceder a la información de manera real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible, adicional que se deben señalar las condiciones de tiempo modo y lugar para acceder a las promociones ofrecidas. En este sentido para el intermediario, agencia de viajes o aerolínea es, sin duda, una obligación que busca disminuir las posibles asimetrías que puedan desarrollarse en la relación de consumo, permitiendo que el usuario acceda a la información que legalmente se le debe suministrar.

Ahora bien, de la relectura del documento que da respuesta al requerimiento por información elevado por esta Autoridad al vigilado, llama en alto grado la atención la división en el contenido de los términos y condiciones establecidos en la campaña promocional “Oferta Flash: viaja por Colombia desde \$68.990”, unos que son “específicos” ubicados en el dominio web de Rappi Travel (véase imágenes 2 a 7 del presente acto administrativo) y otros informados por la aerolínea Latam, que es la empresa aérea originadora de la oferta. (véase imágenes 8 y 9 del presente acto administrativo)

En este contexto, era obligación del intermediario o agencia de viajes el suministrar la información necesaria con relación a los términos y condiciones para que los usuarios pudieran acceder a la promoción, en este sentido la misma debió ser suministrada en su totalidad en la página web de la agencia que realizó el ofrecimiento y por la cual el usuario adquiriría la promoción correspondiente.

Es así, como en el presente caso se observó que presuntamente no se cumplió con la información a los usuarios debido a que la agencia de viajes en la respuesta dada a esta Dirección precisó que los términos y condiciones de la promoción denominada “Oferta Flash: viaja por Colombia desde \$68.990” se encontraban únicamente en la página web de la aerolínea Latam, aun cuando fue Rappi Travel quien realizó el ofrecimiento siendo esta última la que tenía que velar por que existiera un fácil acceso a la información de los usuarios para adquirir tiquetes de la promoción a través de su página web.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la sociedad investigada, presuntamente infringe el deber establecido en el artículo 3 de la Resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, en concordancia con el numeral 3.10.1.11.2. de los RAC, al no garantizar información real, clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible a los usuarios relacionada con los términos y condiciones constitutivos de la promoción “Oferta Flash: viaja por Colombia desde \$68.990”. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la agencia de viajes se hace acreedora de la sanción establecida en el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

V. SANCIÓN

5.1. De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá “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”.

Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a Rappi Travel frente al **CARGO ÚNICO** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por este cargo, la establecida en el literal b) de la sección 13.570 de los RAC, que ordena:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de
Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)

**“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”.

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para el **cargo referenciado** en el acápite quinto de la presente determinación administrativa, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establecen:

“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.

PARÁGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

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

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

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

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

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**

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

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**, identificada con **NIT. 901337236 - 7**, 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 **2023911260100002-E**.

Se resalta que la empresa transportadora, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36¹⁸ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al correo electrónico 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/DireccindInvestigaciones/EkPxASC-A6VGueAnfEelp9UB8qNyrH1352Q5Z5ISIkT3vg?e=kAmeBj>

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.

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

RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA Y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de la sociedad **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**, identificada con **NIT. 901337236 – 7** de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento del artículo 3 de la Resolución 1582 de 2012, en concordancia con el numeral 3.10.1.11.2 de los RAC, referido al deber de suministrar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna y comprensible respecto a la promoción “Oferta Flash: viaja por Colombia desde \$68.990”

Artículo Segundo: INCORPORAR a la presente investigación las pruebas documentales referidas en el numeral 3 de este acto administrativo.

Artículo Tercero: CONCEDER a la sociedad **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**, identificada con **NIT. 901337236 – 7**, 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 **2023911260100002-E**.

¹⁸ **ARTÍCULO 36.** Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.

Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo 14.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de
Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)

Artículo Cuarto: 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 **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**, identificada con **NIT. 901337236 – 7**.

Artículo Quinto: INFORMAR a la sociedad **Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)**, identificada con **NIT. 901337236 – 7**, 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, al correo electrónico 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/DireccindelInvestigaciones/EkPxASC-A6VGueAnfEelp9UB8qNyrH1352Q5Z5ISIkT3vg?e=kAmeBj>

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

Artículo Séptimo: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del CPACA.

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

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

1689 DE 05/05/2023

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



ANDREA PORTILLO ORÓSTEGUI

Notificar:

Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)

NIT. 901337236 – 7

Felipe Villamarín

Representante Legal o quien haga sus veces.

Calle 93 No. 19 – 75

Bogotá D.C

notificacionesrappi@rappi.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en seis (6) folios.

Proyectó: D.V.G.

Revisó: J.E.V.R.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje:	1307
Emisor:	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destinatario:	notificacionesrappi@rappi.com - notificacionesrappi@rappi.com
Asunto:	Notificación Resolución 20235330016895 de 05-05-2023
Fecha envío:	2023-05-08 15:09
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/05/08 Hora: 15:15:14	Tiempo de firmado: May 8 20:15:14 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
Notificación de entrega al servidor exitosa El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - Artículo 21 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/05/08 Hora: 15:15:18	May 8 15:15:18 cl-t205-282cl postfix/smtp[24907]: ABDA112487DE: to=<notificacionesrappi@rappi.com> , relay=aspmx1.google.com[64.233.186.26]: 25, delay=3.9, delays=0.09/0/2/1.8, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1683576918 m3-20020a9d6083000000b006a6528a08f9si5060301otj.233 - gsmtpt)
El destinatario abrió la notificación Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2023/05/08 Hora: 15:16:14	Dirección IP: 66.102.8.166 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggphpt.com GoogleImageProxy)
Lectura del mensaje El momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará cuando éste ingrese en el sistema de información designado por el destinatario. Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario - Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/05/08 Hora: 15:16:17	Dirección IP: 190.128.45.210 No hay datos disponibles. Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/112.0.0.0 Safari/537.36

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Importante: En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo

Contenido del Mensaje

Asunto: Notificación Resolución 20235330016895 de 05-05-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

Travel Moustache S.A.S. (Rappi Travel)

En cumplimiento de la ley 1437 en sus artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la presente notificación del acto administrativo del asunto.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente Resolución no procede Recurso alguno.

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

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

NOTA: PARA visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace <https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EkPxASC-A6VGueAnfEeIp9UB8qNyrH1352Q5Z5ISIkT3vg?e=kAmeBj>

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO
Coordinadora Grupo De Notificaciones

Adjuntos

1.1_RUES_RAPPI_-_TRAVEL_MOUSTACHE_S.A.S_.pdf
1689_1.pdf

Descargas

Archivo: 1.1_RUES_RAPPI_-_TRAVEL_MOUSTACHE_S.A.S_.pdf **desde:** 181.56.42.15 **el día:** 2023-05-08 15:25:15

Archivo: 1689_1.pdf **desde:** 190.128.45.210 **el día:** 2023-05-08 15:17:49

Archivo: 1689_1.pdf **desde:** 181.56.42.15 **el día:** 2023-05-08 15:25:18

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

www.4-72.com.co