

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1844 DE 12/05/2023

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

**Expediente No. 2023911260100003-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 1993<sup>1</sup> 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 5<sup>2</sup> de la Ley 336 de 1996<sup>3</sup> –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 2018<sup>4</sup> la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> “**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.”*

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

<sup>4</sup> 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 la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

**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 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 transporte<sup>5</sup>.

**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 109<sup>6</sup> de la Ley 1955 de 2019<sup>7</sup> –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 110<sup>8</sup> del citado Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, modificó el párrafo 2 del artículo 25<sup>9</sup> de la Ley 1558 de 2012<sup>10</sup>, 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.

<sup>5</sup> **Artículo 5º. 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. (...).

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> **Artículo 110. Protección al Turista.** Modifíquese el párrafo 2º y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

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

**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.”

<sup>9</sup> **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 1º.** 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.”

<sup>10</sup> 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 la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

## II. HECHOS

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

**2.1.1.** El 09 de noviembre de 2022, la usuaria Daniela López Manrique allegó ante esta autoridad, queja identificada con radicado 20225341696182<sup>11</sup>. En la misma, expuso acerca de la reserva 2HSNIM adquirida a través de la página web de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. – Avianca S.A. (en adelante Avianca o la investigada) en Colombia con destino a Sevilla, España y argumentó las dificultades acaecidas con el servicio.

**2.1.2.** Aduce la usuaria que la reserva 2HSNIM, adquirida con la aerolínea Avianca sería ejecutada en el siguiente itinerario:

Tabla 1.

PROGRAMACION						
EMPRESA TRANSPORTISTA	TIPO DE TRANSPORTE	ORIGEN	DESTINO	FECHA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA
Avianca	Aéreo	Bogotá	Madrid	15/10/2022	13:55 H.L.	07:45 H. L
Renfe	Ferrovionario	Madrid	Sevilla	16/10/2022	14:00 H.L.	16:34 H.L.

Nota: Información tomada de los radicados 20225341696182<sup>12</sup> y 20235340248302<sup>13</sup>.

**2.1.3.** Menciona que el 15 de octubre de 2022, al momento de acercarse al *caunter* de la aerolínea en Bogotá, recibió por parte de los funcionarios de Avianca, indicaciones relacionadas con el itinerario hacia la ciudad de Sevilla desde Madrid. Precisa la usuaria que los auxiliares en tierra le informaron que debía dirigirse a la estación Atocha en Madrid y tomar el tren con el ticket que le habían otorgado.

**2.1.4.** El 16 de octubre de 2022 una vez la usuaria se dirigió a la estación de tren, le fue informado por el personal del mismo que la aerolínea Avianca había cancelado su boleto con itinerario Madrid – Sevilla. Razón a lo anterior, tuvo la necesidad de adquirir un nuevo boleto para transportarse a su destino final, Sevilla y posteriormente, se comunicó con la aerolínea Avianca con el fin de obtener información acerca de lo sucedido y asimismo solicitar el reembolso del valor pagado por el nuevo boleto.

**2.1.5.** Ante tal solicitud, la empresa Avianca remitió respuesta a la usuaria señalando que<sup>14</sup>:

- El reembolso del boleto con itinerario Madrid – Sevilla, quedaría a validación del área encargada teniendo en cuenta las condiciones de la tarifa adquirida.
- Sostuvo la imposibilidad de acogerse al reembolso de los 125EUR correspondientes al nuevo boleto, debido a la compañía externa por el cual fue adquirido.
- Precisó las circunstancias que generaron el evento operacional en el vuelo Bogotá – Madrid del 15 de octubre del 2022, señalando a la demora presentada, como causal de la reprogramación del trayecto de la usuaria a través de la empresa RENFE al vuelo con la aerolínea Iberia para el 16 de octubre del 2022 a las 20:00 H.L.
- Finalmente, expuso la intención y finalidad de dicho cambio, el cual consistía en evitar afectación al plan de vuelo y que la usuaria pudiera llegar al destino final.

**2.1.6.** Conforme a lo anterior, esta autoridad a través del radicado 20239100060701 del 14 de febrero de 2023<sup>15</sup> notificado el mismo día, remitió a la aerolínea Avianca, requerimiento de información con el fin de esclarecer los hechos expuestos por la usuaria.

<sup>11</sup> Véase en el expediente digital "1. RECLAMACION 20225341696182 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2022.pdf"

<sup>12</sup> Véase en el expediente digital "1. RECLAMACION 20225341696182 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2022.pdf".

<sup>13</sup> Véase en el expediente digital "3. RESPUESTA 20235340248302 DEL 28 DE FEBRERO DE 2023.pdf".

<sup>14</sup> Véase en el expediente digital "1. RECLAMACION 20225341696182 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2022.pdf" Pág.6.

<sup>15</sup> Véase en el expediente digital "2. REQUERIMIENTO DE INFORMACION 20239100060701 DEL 14 DE FEBRERO DE 2023.pdf"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

2.1.7. La empresa investigada el 28 de febrero de 2023, remitió a través del radicado 20235340248302<sup>16</sup> respuesta al requerimiento de información presentado por esta autoridad, exponiendo como argumentos relevantes los siguientes:

- Confirmó que, la pasajera adquirió la reserva 2HSNIM a través de la página web de Avianca en Colombia, argumentando que se celebró un acuerdo interlínea y refiriendo los enlaces que dirigen a los términos y condiciones, tanto del transporte aéreo (AVIANCA), como del transporte ferroviario (RENFE).  
<https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/>  
[https://check-in.accesrail.com/pdf/es/Second\\_page\\_Renfe\\_passengers.pdf](https://check-in.accesrail.com/pdf/es/Second_page_Renfe_passengers.pdf)
- Preciso que el vuelo Bogotá - Madrid se afectó como resultado de una inspección no programada a la aeronave y que, como consecuencia de ello se realizó una modificación en la reserva 2HSNIM de la usuaria sobre el trayecto Madrid – Sevilla, cambiando el modo y el operador del servicio, es decir, ya no sería un servicio de transporte ferroviario operado por Renfe si no que sería un vuelo operado por la aerolínea IBERIA.
- Señaló que, el cambio en la reserva 2HSNIM, se generó a las 21:56 del 15 de octubre de 2022, es decir, mientras la pasajera se encontraba viajando a la ciudad de Madrid.

### III. PRUEBAS

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

- 3.1. Queja presentada por la usuaria Daniela López con radicado 20225341224952 del 09 de noviembre de 2022 y anexos<sup>17</sup>.
- 3.2. Requerimiento de información presentado a la aerolínea Avianca S.A. con radicado 20225341181392 del 14 de febrero de 2023 y anexos<sup>18</sup>.
- 3.3. Soporte de entrega a la empresa vigilada del requerimiento de información<sup>19</sup>.
- 3.4. Respuesta presentada por Avianca S.A. al requerimiento de información con radicado 20235340248302 del 28 de febrero de 2023 y anexos<sup>20</sup>

### IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluida la etapa de indagación preliminar, siguiendo lo previsto en el artículo 47<sup>21</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>22</sup> –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 **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con NIT. 890100577-6, tal como se indica a continuación:

<sup>16</sup> Véase en el expediente digital "3. RESPUESTA 20235340248302 DEL 28 DE FEBRERO DE 2023.pdf"

<sup>17</sup> Véase en el expediente digital "1. RECLAMACION 20225341696182 DEL 09 DE NOVIEMBRE DE 2022.pdf"

<sup>18</sup> Véase en el expediente digital "2. REQUERIMIENTO DE INFORMACION 20239100060701 DEL 14 DE FEBRERO DE 2023.pdf"

<sup>19</sup> Véase en el expediente digital "2. REQUERIMIENTO DE INFORMACION 20239100060701 DEL 14 DE FEBRERO DE 2023.pdf" Pág:16.

<sup>20</sup> Véase en el expediente digital "3. RESPUESTA 20235340248302 DEL 28 DE FEBRERO DE 2023.pdf"

<sup>21</sup> **Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

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

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. (...)"

<sup>22</sup> 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

**CARGO ÚNICO:** Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de informar a los usuarios acerca de cualquier aspecto o afectación que presente la reserva acordada.

El numeral 3.10.1.6. de los RAC, determina que:

**“3.10.1.6. Información sobre cambios**

*En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o **en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada**, la aerolínea o la agencia de viajes por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.*

**Se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos** originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales **u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales pese a todo deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad que sea posible, por los medios mencionados en el inciso anterior.** (Subrayado y negrilla fuera del texto)

La norma en cita contiene como punto central y representativo la obligación que adquiere la aerolínea, de informar a los interesados de manera eficaz y oportuna, las circunstancias que presenten cambios o algún tipo de afectación a la reserva adquirida, con independencia de que las causas sean atribuibles a esta o imprevistas como las situaciones fortuitas o de fuerza mayor. Lo anterior, con el fin de resguardar los derechos y deberes de los usuarios, dar cumplimiento a lo pactado y disminuir las consecuencias y repercusiones hacia los afectados,

Ajustado al caso que nos ocupa, la usuaria Daniela López, adquirió a través de la página web de la aerolínea Avianca en Colombia reserva 2HSNIM con itinerario Bogotá – Sevilla, la cual contenía una escala en la ciudad de Madrid, España, lugar desde el que se trasladaría a través de transporte ferroviario a su destino final; Sin embargo, en el trayecto Bogotá - Madrid se presentó una demora por la inspección no programada en la aeronave que iba a cubrir el mencionado vuelo, por tal motivo, la aerolínea Avianca a través del Centro de Protección al Cliente realizó modificación del segundo itinerario y reprogramó a la usuaria con la aerolínea Iberia para viajar el mismo día a las 20:00 H.L. Es decir, el transporte ferroviario del 16 de octubre de 2022 hacia la ciudad de Sevilla fue cancelado.

Cabe destacar que, la cancelación del segundo tramo y la reprogramación pertinente, fueron generadas por parte de Avianca S.A. a través del Centro de Protección al Cliente, en su deber de dar cumplimiento a lo acordado en la reserva, sin embargo, ante la inoportuna notificación de la información a la usuaria, se ocasionaron consecuencias desfavorables a la misma, al no poder utilizar el trayecto adquirido con la aerolínea para trasladarse a su destino final.

Esta afirmación es relacionada por parte de la usuaria al expresar en la queja interpuesta, que no le fue informado acerca de la novedad presentada en su reserva 2HSNIM y solo posterior a la compra del nuevo boleto y ejecución del itinerario Madrid – Sevilla, tuvo conocimiento de lo sucedido al comunicarse con la aerolínea. Adicionalmente, lo anterior es confirmado por parte de la investigada en la respuesta al requerimiento efectuado por esta autoridad en el cual, ante la solicitud:

***“Describa cómo y con cuanto tiempo de anticipación fue informado(a) el(la) pasajero(a) afectado(a) de los cambios descritos en el punto anterior, respecto a la fecha, hora y modo de transporte en el cual se llevaría a cabo la prestación del servicio. Remita los soportes correspondientes”<sup>23</sup>.***

La investigada declaró:

<sup>23</sup> Véase en el expediente: “3. RESPUESTA 20235340248302 DEL 28 DE FEBRERO DE 2023.pdf” Pág. 10.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

*“Me remito a la respuesta anterior en la que se explicó que el cambio lo generó el Centro de Protección al Cliente a las 21:56 del 15 de octubre de 2022. De forma que el cambio se generó mientras la usuaria viajaba en el vuelo AV26.*

*Sin perjuicio de lo anterior, se debe poner de presente que la quejosa llegó hasta su destino final y, a modo de atención comercial, mi representada reembolsó EUR €125 como se detalla en el interrogante subsiguiente”<sup>24</sup>.*

Los mencionados supuestos facticos, fortalecen la presunta negligencia por parte de la investigada de garantizar la oportuna comunicación de la reprogramación de la reserva a la usuaria, cuyo primer itinerario Bogotá - Madrid, pese a sufrir una demora, no generó dificultades para que esta llegara a la estación de tren con antelación de 1 hora y pudiera llevar a cabo su segunda ruta con destino Madrid – Sevilla o se surtiera por parte de la investigada la debida comunicación acerca de la reprogramación.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que Avianca S.A., presuntamente infringió el deber establecido en el numeral **3.10.1.6** de los RAC, frente a la obligación de informar a los usuarios acerca de cualquier aspecto o afectación que se genere en la reserva acordada. Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa, si la aerolínea 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 la investigada Avianca S.A. frente al **CARGO ÚNICO** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá la sanción establecida en el literal (b) de la sección 13.570 de los RAC, que ordena:

**“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”<sup>25</sup>.*  
(subrayas fuera del texto original)

## VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

**6.1.** De resultar procedente la sanción expuesta anteriormente para el **cargo único** 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.*

<sup>24</sup> Véase en el expediente: “3. RESPUESTA 20235340248302 DEL 28 DE FEBRERO DE 2023.pdf” Pág. 10.

<sup>25</sup> Ibidem.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

**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.

(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).

#### **“13.105 Concurso de infracciones**

*El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones.”*

## **VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN**

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577-6**, 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 **202391126010003-E**

Se resalta que la empresa transportadora, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36<sup>26</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

<sup>26</sup> **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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

Administrativo al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

[https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EoGKTkpRhX5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d\\_APrXw?e=cJqUbo](https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EoGKTkpRhX5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d_APrXw?e=cJqUbo)

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 **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577-6**, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

*“**CARGO ÚNICO:** Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.6. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), referido al deber de informar a los usuarios acerca de cualquier aspecto o afectación que presente la reserva acordada”*

**Artículo Segundo: INCORPORAR** como pruebas las referidas en el numeral 3 de la presente investigación administrativa.

**Artículo Tercero: CONCEDER** a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577-6**, 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 **202391126010003-E**

**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 **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577-6**.

**Artículo Quinto: INFORMAR** a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577-6**, 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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

[https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EoGKTkpRhX5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d\\_APrXw?e=cJqUbo](https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/EoGKTkpRhX5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d_APrXw?e=cJqUbo)

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 la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

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.

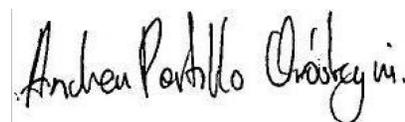
**Artículo Séptimo:** Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del CPACA.

**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**

**1844 DE 12/05/2023**

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



**ANDREA PORTILLO ORÓSTEGUI**

**Notificar:**

**Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

NIT. 890100577-6

**Covelo Frutos Renato**

Representante Legal o quien haga sus veces.

Calle 77B No 57-103 Piso 21 Ed. Green Towers

Barranquilla - Atlántico

[notificaciones@avianca.com](mailto:notificaciones@avianca.com)

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en veinticinco (25) folios.

Proyectó: K.S.M.P.

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

<b>Id mensaje:</b>	1478
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	notificaciones@avianca.com - notificaciones@avianca.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20235330018445 de 12-05-2023
<b>Fecha envío:</b>	2023-05-12 17:19
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>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 - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/05/12 <b>Hora:</b> 17:21:45</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> May 12 22:21:45 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p><b>Notificación de entrega al servidor exitosa</b></p> <p>El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - <b>Artículo 21 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/05/12 <b>Hora:</b> 17:21:48</p>	<p>May 12 17:21:48 cl-t205-282cl postfix/smtp[8668]: DE3BC12487DD: to=&lt;notificaciones@avianca.com&gt;, relay=mx-0075e101.gslb.pphosted.com[205.220.171.89]:25, delay=2.2, delays=0.11/0/0.96/1.2, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 3qha54kr8d-1 Message accepted for delivery)</p>
<p><b>El destinatario abrió la notificación</b></p> <p>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.</p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/05/12 <b>Hora:</b> 17:22:03</p>	<p><b>Dirección IP:</b> 40.94.88.126 <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/35 Safari/537.36</p>
<p><b>Lectura del mensaje</b></p> <p>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 - <b>Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/05/14 <b>Hora:</b> 15:08:04</p>	<p><b>Dirección IP:</b> 190.24.39.124 Colombia - Distrito Capital de Bogota - Bogota <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/113.0.0.0 Safari/537.36</p>

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 20235330018445 de 12-05-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)  
Representante Legal

**Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca o Avianca S.A.**

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](mailto: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/EoGKTkpRhx5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d\\_APrXw?e=VXSIJh](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EoGKTkpRhx5Pueziwe728-gBGxhhZUT2SvhFNj0d_APrXw?e=VXSIJh)

Atentamente,

**CAROLINA BARRADA CRISTANCHO**  
Coordinadora Grupo De Notificaciones

Adjuntos

1844\_1.pdf

Descargas

**Archivo:** 1844\_1.pdf **desde:** 190.24.39.124 **el día:** 2023-05-14 15:08:41

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](http://www.4-72.com.co)