

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 3615 DE 13/06/2023**

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

**Expediente 2023911260100007- 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 y 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 y,

**CONSIDERANDO**

- 1.1.** Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993<sup>1</sup> indica que "*[/]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad*".
- 1.2.** Que el artículo 5<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

<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.

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

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 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).

<sup>5</sup> **"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. (...)"

<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.

## RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023

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

- 1.7.** 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.

## II. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

**2.1.** La Superintendencia de Transporte a través de la Delegatura para la Protección a Usuarios recibió veintiún (21) PQRS<sup>11</sup> en contra de la aerolínea Ultra Air S.A.S., por presuntamente infringir las normas relacionadas con el derecho al reembolso.

**2.2.** Como resultado del análisis y las averiguaciones preliminares adelantadas a las PQRS mencionadas, se destacan los siguientes hallazgos:

**2.2.1.** En nueve (09) PQRS<sup>12</sup> se encontró que los usuarios solicitaron el reembolso de su dinero bajo la figura del desistimiento del numeral 3.10.1.8.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), no obstante, pese a que dichas solicitudes fueron atendidas por parte de la vigilada, como resultado de las averiguaciones preliminares adelantadas, no se logró evidenciar el reembolso efectivo a favor de los mismos, por lo que, a la fecha de presentación de las quejas a esta Delegatura, todavía se encontraban sin reembolso por parte de Ultra Air S.A.S., superando en todos los casos, más de 30 días calendario contados a partir de la fecha de la solicitud del usuario.

<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.

<sup>11</sup> Véase en el expediente digital: "1. Base General de PQRS - reembolso 2023".

<sup>12</sup> Véase en el expediente digital: "2. PQRS DESISTIMIENTO"

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**  
*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Ultra Air S.A.S."*

**Tabla 1:** Detalle 9 PQRS - Desistimiento

RADICADO	NOMBRE USUARIO	FECHA DE VUELO AFECTADO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	DÍAS DE SOLICITUD ANTES O POSTERIOR AL VUELO	FECHA DE REEMBOLSO
20235340202242	CARLOS PINILLA	4/08/2022	2/08/2022	-2	NO SE IDENTIFICA
20235340354682	JERSON FERNANDEZ SERN	12/12/2022	13/11/2022	-29	NO SE IDENTIFICA
20235340120992	PEDRO CLAVER PAVAS GÓMEZ	30/08/2022	27/08/2022	-3	NO SE IDENTIFICA
20235340172822	NOE JESUS PULIDO MORALES	13/10/2022	16/09/2022	-27	NO SE IDENTIFICA
20235340175392	FLOR ANGELA ACUÑA VELASQUEZ	7/12/2022	5/10/2022	-63	NO SE IDENTIFICA
20235340184472	NANKIN EDWAR SERNA LONDOÑO	16/12/2022	13/12/2022	-3	NO SE IDENTIFICA
20235340228952	ANA MERCEDES VELASQUEZ CASTAÑO	30/11/2022	29/11/2022	-1	NO SE IDENTIFICA
20235340345332	RODRIGO ALONSO OSPINA GIRALDO	25/06/2022	22/06/2022	-3	NO SE IDENTIFICA
20235340507862	MYRIAM ROMAN	18/01/2023	19/12/2022	-30	NO SE IDENTIFICA

Fuente: Base General de PQRS - reembolso 2023. Dirección de Investigaciones<sup>13</sup>

**2.2.2.** Que en diez (10) PQRS<sup>14</sup>, los usuarios cumplieron las condiciones establecidas en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 para ejercer su derecho al retracto, solicitándolo a la investigada y recibiendo respuesta por parte de la misma.

No obstante, de las anteriores PQRS, no se logró evidenciar el desembolso efectivo a los usuarios, por lo que, al parecer, a la fecha de su radicación a esta dependencia, todavía se encontraban sin reembolso por parte de Ultra Air S.A.S, superando en todos los casos, más de 30 días calendario desde la solicitud del usuario.

**Tabla 2:** Detalle 10 PQRS – Retracto

RADICADO	NOMBRE USUARIO	MEDIO DE COMPRA	FECHA COMPRA DE TIQUETE	FECHA DE VUELO AFECTADO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	FECHA DE REEMBOLSO
20235340168752	KAREN XIMENA INFANTE MARTINEZ	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	10/10/2022	16/12/2022	10/10/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340044932	CARLOS FERNANDO RINCÓN JUNCO	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	8/09/2022	10/11/2022	12/09/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340152972	ANGIE PAOLA CONTRERAS BARRERA	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	30/06/2022	13/02/2023	30/06/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340227012	MARIO SANTIAGO BARRIENTOS GRISALES	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	29/09/2022	23/11/2022	29/09/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340229212	ANDRES PABON	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	2/12/2022	00/04/2023	2/12/2022	NO SE IDENTIFICA

<sup>13</sup> Véase en el expediente digital: "1. Base General de PQRS - reembolso 2023".

<sup>14</sup> Véase en el expediente digital: "3. PQRS RETRACTO".

## RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023

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

20235340312692	JESSICA BEJARANO	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	24/11/2022	12/01/2023	24/11/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340321442	HUGO ALBERTO LOPEZ	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	1/02/2023	27/02/2023	6/02/2023	NO SE IDENTIFICA
20235340426442	DANIEL ESTEBAN WILCHES GONZÁLEZ	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	24/08/2022	21/09/2022	30/08/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340466162	MARIA VICTORIA CASTILLO	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	16/02/2023	17/12/2023	16/02/2023	NO SE IDENTIFICA
20235340307462	RICARDO LONDONO ARDILA	MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA	16/01/2023	1/04/2023	17/01/2023	NO SE IDENTIFICA

Fuente: Base General de PQRS - reembolso 2023. Dirección de Investigaciones<sup>15</sup>

**2.2.3.** Que, en dos (2) PQRS<sup>16</sup> los usuarios solicitaron por diversas circunstancias el reembolso de su reserva ante la aerolínea Ultra Air S.A.S., sin embargo, pese a que la investigada informó sobre un término de 30 días para efectuarlo, conforme a las averiguaciones preliminares adelantadas no se logró acreditar que el citado se hiciera efectivo.

En todo caso, se tiene de presente que la anterior presunción, se fundamenta a partir de la fecha de aceptación de los documentos solicitados por la investigada a los usuarios, hasta la fecha de radicación de las PQRS a esta Dirección, donde se alcanzó a establecer que la devolución del dinero, aún se encontraba sin hacerse efectiva por parte de Ultra Air S.A.S., superando en todos los casos, el termino señalado a los usuarios de 30 días calendario.

Tabla 3: Detalle 2 PQRS – Inmediatez del reembolso

RADICADO	NOMBRE USUARIO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS	FECHA DE ACEPTACIÓN DE DOCUMENTOS	TERMINO INDICADO POR LA VIGILADA	VENCIMIENTO O DE TÉRMINO	FECHA DE REEMBOLSO
20235340215632	FELIPE LUNA HURTADO	16/09/2022	17/09/2022	24/10/2022	13/11/2022	30 DÍAS	13/12/2022	NO SE IDENTIFICA
20235340226802	WILLIAM ESTEBAN BERMEO LEYTON	20/10/2022	20/10/2022	21/10/2022	7/12/2022	30 DÍAS	6/01/2023	NO SE IDENTIFICA

Fuente: Base General de PQRS - reembolso 2023. Dirección de Investigaciones<sup>17</sup>

### III. PRUEBAS

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

**3.1.** Base General de PQRS relacionadas con derecho al reembolso 2023.<sup>18</sup>

**3.2.** Nueve (09) PQRS que corresponden a los casos de desistimientos con sus respectivos requerimientos de información y las respuestas ofrecidas por Ultra Air S.A.S. como se relaciona en la tabla 1 del presente acto administrativo<sup>19</sup>.

<sup>15</sup> Véase en el expediente digital: "1. Base General de PQRS - reembolso 2023".

<sup>16</sup> Véase en el expediente digital carpeta con nombre: "4. PQRS INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO".

<sup>17</sup> Véase en el expediente digital carpeta con nombre: "1. Base General de PQRS - reembolso 2023".

<sup>18</sup> Véase en el expediente digital carpeta con nombre: "1. Base General de PQRS - reembolso 2023".

<sup>19</sup> Véase en el expediente digital carpeta con nombre: "2. PQRS DESISTIMIENTO 3.10.1.8.1"

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**3.3.** Diez (10) PQRS que corresponden a los casos de retracto con sus respectivos requerimientos de información y las respuestas ofrecidas por Ultra Air S.A.S. como se relaciona en la tabla 2 del presente acto administrativo<sup>20</sup>.

**3.4.** Dos (02) PQRS que corresponden a los casos de inmediatez del reembolso con sus respectivos requerimientos de información y las respuestas ofrecidas por Ultra Air S.A.S. como se relaciona en la tabla 3 del presente acto administrativo<sup>21</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 de la Ley 1437 de 2011 –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 **ULTRA AIR S.A.S** identificada con **NIT. 901428193 – 1** así:

**CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.1. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con el derecho de desistimiento de los usuarios.**

El numeral presuntamente transgredido señala:

*"3.10.1.8.1. DESISTIMIENTO. En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, **el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.***

*En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.*

*El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

*Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.*

*Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.*

**En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.**

**La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.**

<sup>20</sup> Véase en el expediente digital: "3. PQRS RETRACTO"

<sup>21</sup> Véase en el expediente digital: "4. PQRS INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO"

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

*Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero 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." (Negrillas y subrayas fuera de texto original)*

En este sentido, de la norma en cita se extraen 4 aspectos que caracterizan y configuran el derecho al desistimiento de la siguiente manera: (i) el pasajero puede desistir dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos 24 horas de antelación al vuelo; (ii) el transportador o la agencia de viajes puede retener un monto que no supere el 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa; (iii) no aplica para tarifas promocionales, a menos que sea ofrecido por el transportador; y (iv) la aerolínea o agencia de viajes deberá reembolsar el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Por consiguiente, se observa como de las veintiún (21) PQRS analizadas, presuntamente en nueve (09) de ellas, los usuarios cumplieron con las exigencias del desistimiento como se observa en la **Tabla 1**<sup>22</sup>, pero por parte de la aerolínea, se superó el término de 30 días calendario para reconocer de manera efectiva la devolución del dinero conforme a las condiciones de la tarifa. La presente presunción se basa a partir del tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud remitida por el usuario a la aerolínea y la fecha registrada en la PQR allegada a esta Dirección.

Para ejemplificar lo anterior, de las 09 PQRS que configuran el presente cargo, se extraen algunas relacionadas en la **Tabla 1** del presente acto administrativo, así:

▪ **Radicado 20235340120992.**

El usuario, **PEDRO CLAVER PAVAS GÓMEZ**, interpuso queja según la cual, indicó que, el 15 de julio de 2022 adquirió tiquetes aéreos con itinerario Bogotá – Medellín, reserva G8ZSTG programado para el 30 de agosto de 2022 con la aerolínea Ultra, sin embargo, el 27 de agosto de la misma anualidad, solicitó el reembolso de la compra bajo su derecho al desistimiento. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340175392.**

La usuaria, **FLOR ANGELA ACUÑA VELÁSQUEZ**, interpuso queja según la cual, indicó que, el 01 de julio de 2022 adquirió tiquetes aéreos con itinerario Bogotá – Santa Marta, reserva Q96QTT programado para el 14 de diciembre de 2022

<sup>22</sup> Relacionada en el Sub numeral 2.2.1 del numeral 2.2. del capítulo II del presente acto administrativo.

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

con la aerolínea Ultra, sin embargo, el 05 de octubre de la misma anualidad por motivos personales, solicitó el reembolso del dinero. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340228952.**

La usuaria, **ANA MERCEDES VELÁSQUEZ CASTAÑO**, interpuso queja según la cual, indicó que, adquirió tiquetes aéreos con itinerario Bogotá – Santa Marta, reserva H218TY y ZCQ9RK programado para el 30 de noviembre de 2022 con la aerolínea Ultra, sin embargo, el 29 de noviembre de la misma anualidad, por motivos de salud, solicitó la cancelación y el reembolso del dinero. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340507862.**

La usuaria, **MYRIAM ROMÁN**, interpuso queja según la cual, indicó que, el 11 de diciembre de 2022 adquirió tiquetes aéreos con itinerario Cali - Bogotá programado para el 18 de enero de 2023 con la aerolínea Ultra, sin embargo, el 19 de diciembre de 2022 por motivos personales, desistió de la compra y solicitó el reembolso. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario decidir mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, sí concretamente la aerolínea habría transgredido el derecho consignado en el numeral 3.10.1.8.1 de los RAC, relacionados con el reembolso bajo la figura del desistimiento. Por lo anterior, corresponde determinar si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal a) de la sección 13.556 de los RAC.

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 relacionado con el derecho de retracto de los usuarios.**

El ejercicio del retracto se debe ejercer concretamente, conforme a lo reglado en el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC que establece:

**"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 Decreto 1499 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.*

*(El texto sombreado de este literal fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)*

*(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.*

*(El Literal b, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)*

**(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 (\$60.000.00) 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.*

*(El literal e, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)*

*(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.*

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**(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"*

Sin embargo, mediante Auto del 28 de noviembre de 2019 expedido por el Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Primera, fueron suspendidos provisionalmente los literales a, b y e de la mencionada norma.

Desde entonces, y bajo el desarrollo argumentativo que expuso el alto tribunal, el ejercicio del derecho de retracto para los usuarios del sector aéreo, de manera sustitutiva se rige bajo los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (sin perjuicio de lo dispuesto en los literales del numeral 3.10.1.8.2 que no fueron suspendidos), que establece:

*"ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

**El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.**

(...)

**El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.** (Subrayado y negrilla fuera de texto)

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

La norma anterior establece una serie de obligaciones que deben cumplir los usuarios para el reconocimiento del derecho al retracto; las cuales consisten en: (i) efectuar la compra a través de métodos no tradicionales o a distancia, (ii) solicitar el reembolso en un máximo de 5 días hábiles configurados desde el momento de celebración del contrato y; (iii) que el servicio, no se vaya a prestar dentro de esos cinco días hábiles; de la misma manera, resalta una serie de obligaciones por parte del vigilado, el cual, al momento de recibir la solicitud de retracto deberá: (i) reintegrar el valor total de la compra realizada por parte del mismo, sin perjuicio de los valores que corresponden a las tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables y (ii) efectuar de forma exitosa el reembolso dentro de los 30 días calendarios posteriores a la solicitud, lo anterior regulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En aplicación al caso que nos ocupa, como se observa en la **Tabla 2<sup>23</sup>**, en 10 PQRS los usuarios cumplieron con las condiciones establecidas para ejercer su derecho de retracto, sin embargo, se destaca que la vigilada no empleó el término de los 30 días calendario desde la radicación de la solicitud reglados en la norma para hacerlos efectivos.

Para ejemplificar lo anterior, de las 10 PQRS que configuran el presente cargo, se extraen algunas relacionadas en la **Tabla 2**, así:

▪ **Radicado 20235340168752.**

La usuaria, **KAREN XIMENA INFANTE MARTINEZ** el 09 de febrero de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que, el 10 de octubre de 2022 realizó la compra de tiquetes para viajar el día 16 de diciembre de 2023 en la ruta Bogotá - Medellín, sin embargo, ante los inconvenientes presentados en su reserva, solicitó el retracto de la compra en la misma fecha. Pese a ello, 30 días posteriores a la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva en concordancia con el término establecido en la norma.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra S.A.S. mediante radicado 20239100244051 de 14 de abril de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340152972.**

La usuaria, **ANGIE PAOLA CONTRERAS BARRERA** el 07 de febrero de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que el 30 de junio de 2022 realizó la compra de tiquetes para viajar el día 13 de febrero de 2023 en la ruta Bogotá - San Andrés, sin embargo, ante los inconvenientes presentados en su reserva, solicitó el retracto el mismo día de la compra. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva en concordancia con el término establecido en la norma.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico

<sup>23</sup> Relacionada en los hechos expuestos en el sub numeral 2.2.2. del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

[notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340321442.**

El usuario, **HUGO ALBERTO LÓPEZ** el 07 de marzo de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que el 01 de febrero de 2022 realizó la compra de tiquetes para viajar el día 27 de febrero de 2023 en la ruta Bogotá – Cartagena, sin embargo, el 04 de febrero de la misma anualidad solicitó el retracto. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva en concordancia con el término establecido en la norma.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340466162.**

La usuaria, **MARÍA VICTORIA CASTILLO** el 26 de marzo de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que el día 16 de febrero de 2023 realizó la compra de tiquetes para viajar el 17 de diciembre de la misma anualidad, en la ruta Medellín -Cartagena – Medellín, retractándose de la compra en la misma fecha. Pese a ello, 30 días posteriores a la fecha de la solicitud generada a la investigada, no recibió el reembolso de forma efectiva en concordancia con el término establecido en la norma.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria, elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra S.A.S. mediante radicado 20239120306351 de 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com), no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario decidir mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente la aerolínea habría transgredido el derecho consignado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con el reembolso bajo la figura del retracto. Por lo anterior, corresponde determinar si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal a) de la sección 13.556 de los RAC.

**CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC relacionado con la inmediatez del reembolso.**

El numeral presuntamente transgredido por la sociedad Ultra Air S.A.S., establece:

*"3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, **todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la***

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él.** *A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. **Si se presentasen circunstancias que impidieran el reembolso, en los términos indicados, estas deberán informarse al pasajero, indicándole la fecha en que este tendrá lugar, el cual en todo caso deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término correspondiente.** (...)"* (Negrilla y subraya fuera de texto original)

La norma en cita sostiene que, con autonomía del motivo, una vez sea recibida la solicitud de reembolso del pasajero, la empresa deberá hacerlo efectivo a la mayor brevedad. Adicionalmente, se deberá tener presente que se configurará la inmediatez cuando el reembolso de los pagos hechos de contado se realice dentro de las seis horas hábiles siguientes a la solicitud y en los pagos hechos a través de tarjeta de crédito u otro medio, cuando se genere dentro de los 05 días hábiles siguientes a la solicitud.

En todo caso, en los eventos en que se presenten circunstancias que impidan el reembolso en los plazos señalados en la norma, el vigilado tendrá la responsabilidad de informarlo al pasajero, precisando en ese nuevo aviso, el término en el cual lo hará efectivo.

Como se destaca en la **Tabla 3<sup>24</sup>**, de las veintiún (21) PQRS, dos (2) de ellas, exceden el término de reembolso, teniendo como puntos de referencia el plazo de los 30 días informados por parte del vigilado al usuario, luego de aceptar la documentación solicitada al mismo y, la fecha de radicación de la queja a esta Dirección.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen las quejas que configuran el presente cargo y que se relacionan en la **Tabla 3**, así:

▪ **Radicado 20225341905812.**

El usuario, **FELIPE LUNA HURTADO** el 21 de febrero de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que el 29 de agosto de 2022, realizó la compra de una reserva con destino a Santa Marta para 11 pasajeros, sin embargo, por inconvenientes en la plataforma de la aerolínea le fue cargado de manera doble el valor a su tarjeta de crédito. Aun así, pese a que la aerolínea el 13 de noviembre de 2022 aceptó la documentación e informó de un término de 30 días para generar el reembolso a su favor, a la fecha de radicación de la queja a esta Dirección, continuó sin verlo reflejado de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró

<sup>24</sup> Relacionada en los hechos expuestos en el sub numeral 2.2.3. del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

▪ **Radicado 20235340226802.**

El usuario, **WILLIAM ESTEBAN BERMEO LEYTON** el 22 de febrero de 2023, interpuso queja según la cual, indicó que el día 20 de octubre de 2023 solicitó el reembolso de la reserva D7JSMG con itinerario Cali – Cartagena ante la aerolínea, debido a que por problemas con el gestor de pagos de la página web, se generó un doble cobro de la reserva., sin embargo, pese a que la aerolínea el 07 de diciembre de 2022, aceptó la documentación e informó de un término de 30 días para generar el reembolso a su favor, a la fecha de radicación de la queja a esta Dirección, continuó sin verlo reflejado de forma efectiva.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Ultra Air S.A.S. mediante radicado 20239120306351 del 03 de mayo de 2023, comunicado al correo electrónico [notificaciones@ultraair.com](mailto:notificaciones@ultraair.com) el 16 de mayo de 2023, no obstante, no se encontró en los sistemas de información de la entidad, radicado de respuesta por parte de la vigilada.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario decidir mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, sí concretamente la aerolínea habría transgredido el derecho consignado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC relacionado con la inmediatez del reembolso.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que no existe asignada una sanción en específico que constituya violación a las normas de transporte, corresponde determinar si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

**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"*.

Así las cosas, de encontrarse responsable a la sociedad **Ultra Air S.A.S.**, frente al **cargo primero** y **cargo segundo** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal a) de la sección 13.556 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), que ordena:

***"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"*

## RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023

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

Asimismo, de encontrarse responsable a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** frente al **cargo tercero** y de proceder la sanción tipo multa, se procederá a la aplicación del literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que estipula:

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

*(...)*

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

*(...)*

*e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes."<sup>25</sup>*

## VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

**6.1.** De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos primero y segundo**, 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.*

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

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

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.*
- (2) La preparación ponderada del hecho.*
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.*
- (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.*

<sup>25</sup> En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte "[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996". Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

- (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."*

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

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

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

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.**

El artículo 49<sup>26</sup> de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

**VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN**

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 890.100.577-6., 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 **2023911260100007-E.**

Se resalta que la empresa transportadora, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36<sup>27</sup> 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/DireccindeInvestigaciones/EuaS5jFkn01JqGAWgumyPAIBFleNd2guRkprNrqcCrdBMw?e=ClEbzX>

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.

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

<sup>26</sup> **Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

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

<sup>27</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.

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."

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

**RESUELVE**

**Artículo 1. INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA Y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con **NIT. 901.428.193-1.**, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.1. de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en adelante RAC, relacionado con el derecho de desistimiento de los usuarios.

**GG**

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 relacionado con el derecho de retracto de los usuarios.

**CARGO TERCERO:** Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5. de los RAC relacionado con la inmediatez del reembolso.

**Artículo 2. INCORPORAR** como pruebas las referidas en el numeral 3 de la presente investigación administrativa.

**Artículo 3. CONCEDER** a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **2023911260100007- E**

**Artículo 4. NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con NIT. 901.428.193-1.

**Artículo 5. INFORMAR** a la sociedad **Ultra Air S.A.S.** identificada con **NIT. 901.428.193-1**, 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/DireccindeInvestigaciones/EuaS5jFkn01JqGAwgumyPAIBFleNd2quRkprNrqcCrdBMw?e=CIEbzX>

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

**RESOLUCIÓN No 3615 DE 13/06/2023**

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

expediente a través de dicho enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

**Artículo 6.** 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 7.** 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 8.** 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.

Dada en Bogotá, D.C., a los.

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**Andrea Portillo Oróstegui**

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

Notificar:

**3615 DE 13/06/2023**

**ULTRA AIR S.A.S.**

NIT. 901.428.193-1

William Noel Alexander Shaw Lindsay

Representante Legal o quien haga sus veces

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

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en nueve (09) folios.

Proyectó: K.S.M.P.

Aprobó: 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>	3576
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	notificaciones@ultraair.com - notificaciones@ultraair.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20235330036155 de 13-06-2023
<b>Fecha envío:</b>	2023-06-13 16:25
<b>Estado actual:</b>	Notificacion de entrega al servidor exitosa

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificacion</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> 2023/06/13 <b>Hora:</b> 16:27:40</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> Jun 13 21:27:40 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p><b>Notificacion 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> 2023/06/13 <b>Hora:</b> 16:27:43</p>	<p>Jun 13 16:27:43 cl-t205-282cl postfix/smtp[12420]: 917CA124881F: to=&lt;notificaciones@ultraair.com&gt;, relay=ultraair-com.mail.protection.outlook.com[104.47.58.110]:25, delay=2.5, delays=0.12/0/0.4/2, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 &lt;ed5f46c0ffecacabafeca940a2fc70c8224b1e8fdc321791ef920aeebedcef5c7@correocertificado4-72.com.co&gt; [InternalId=5025111758078, Hostname=PH0PR16MB5181.namprd16.prod.outlook.com] 28271 bytes in 0.085, 324.268 KB/sec Queued mail for delivery)</p>

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 20235330036155 de 13-06-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)  
Representante Legal

**ULTRA AIR S.A.S.**

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.

Atentamente,

**CAROLINA BARRADA CRISTANCHO**  
**Coordinadora Grupo De Notificaciones**

## Adjuntos

3615.pdf

2.1\_RUES\_ULTRA\_AIR\_S.A.S.pdf

## Descargas

--

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)