

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 581 DE 24/02/2023

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

Expediente 2023910260100010-E

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1480 de 2011, y 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 “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.

**1.2.** Que el artículo 5<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, 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 | 3423 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.

**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

<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 ARAJET S.A.

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 y subrayado fuera del 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

<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.

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

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

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

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

<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 ARAJET S.A.

del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

## II. HECHOS

2.1. Que, a través del radicado 20229200627971<sup>11</sup> del 2 de septiembre de 2022, comunicado el 13 del mismo mes y año<sup>12</sup>, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió a la investigada Arajet S.A.<sup>13</sup> oficio con asunto “Programa Comercio Electrónico Transparente – Solicitud de plan de acción” en el cual se informó a la investigada que, como resultado de la visita de inspección realizada a su página web <https://www.arajet.com/es> se destacó el incumplimiento de los siguientes criterios:

Imagen 1.

### CRITERIOS NO CUMPLIDOS

1	¿Se informa el NIT?
2	¿Se informa la dirección de notificación judicial?
3	¿Se informan los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido?
4	¿El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo?
5	¿Antes de la adquisición del producto y durante el proceso de compra, se informa al consumidor su derecho al desistimiento o retracto?
6	¿Antes de la adquisición del producto, se informa al consumidor el término de ejecución del retracto y desistimiento?
7	¿Se informan las condiciones de forma completa y clara sobre el proceso de retracto o desistimiento?
8	¿Se informan al pasajero las consecuencias del retracto o desistimiento?
9	¿Existe vínculo a la página de la autoridad de protección al consumidor?
10	¿Existe un mecanismo para posterior seguimiento a la PQR?

Tomada del oficio “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”. Pág.3<sup>14</sup>

2.2. Que, en el citado documento se le solicitó a la investigada proceder a la construcción de un plan de acción, que tuviera como objetivo darle cabal cumplimiento a la normatividad aplicable en materia de comercio electrónico, en aras de construir una herramienta que brindara a los usuarios del transporte público aéreo un comercio electrónico amigable, confiable y transparente.

2.3. Que, ante la falta de respuesta, a través del radicado 20229200660951 del 21 de septiembre de 2022, entregado el 22 del mismo mes y año<sup>15</sup>, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió oficio a la investigada, en el que se reiteró el requerimiento identificado con radicado 20229200627971.

2.4. Que el 21 de septiembre de 2022, Arajet S.A. a través del correo electrónico [irestrepo@lealangerita.com](mailto:irestrepo@lealangerita.com)<sup>16</sup> allegó oficio con asunto “Programa de comercio electrónico transparente, respuesta a la comunicación identificada con el número de radicado 20229200627971”.

2.5. Que, frente el análisis de la respuesta remitida por la investigada, el 23 de septiembre de 2022 la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte mediante radicado

<sup>11</sup> Véase en el expediente digital: “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

<sup>12</sup> Véase en el expediente digital: “7. SOPORTE DE ENTREGA SOLICITUD DE PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

<sup>13</sup> Sociedad extranjera con domicilio en República Dominicana y con sucursal constituida en Colombia, esta última con número de identificación tributaria (NIT) 901605410 - 2.

<sup>14</sup> Véase en el expediente digital: “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

<sup>15</sup> Véase en el expediente digital: “8. REITERACIÓN COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”. Pág., 5-6.

<sup>16</sup> Véase en el expediente digital: “10. Respuesta a la comunicación identificada con el número de radicado 20229200627971.pdf”.

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

20229200668051<sup>17</sup> comunicado el 26 del mismo mes y año<sup>18</sup>, informó a la aerolínea Arajet, el recibido a su plan de acción y le señaló no olvidar que el mismo, debía ser ejecutado dentro del mes siguiente a su remisión y que, la implementación de las medidas correctivas sería objeto de verificación.

2.6. Una vez vencido el término, a través del radicado 20229200731381 del 24 de octubre de 2022<sup>19</sup> y comunicado el 1 de noviembre de 2022<sup>20</sup>, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió a la investigada Arajet S.A. oficio con asunto “Programa Comercio Electrónico Transparente – Solicitud de plan de acción” en el cual informó a la vigilada acerca de la segunda visita de verificación realizada a su página web, con el fin de determinar el cumplimiento de las mejoras planteadas.

2.7. En el oficio comunicado por parte de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte a Arajet S.A., se relacionó el continuo incumplimiento de los siguientes criterios:

Imagen 2.

### CRITERIOS NO CUMPLIDOS

1	¿Antes de la adquisición del producto y durante el proceso de compra, se informa al consumidor su derecho al desistimiento o retracto?
2	¿Antes de la adquisición del producto, se informa al consumidor el término de ejecución del retracto y desistimiento?
3	¿Se informan las condiciones de forma completa y clara sobre el proceso de retracto o desistimiento?
4	¿Se informan al pasajero las consecuencias del retracto o desistimiento?
5	¿Existe vínculo a la página de la autoridad de protección al consumidor?
6	¿Existe un mecanismo para posterior seguimiento a la PQR?

\* Sobre los derechos de desistimiento y retracto, en la página se evidencia el título, sin embargo, no se encuentra la información.

\* En el enlace de la página de la autoridad de protección del consumidor, únicamente se encuentran los enlaces de las páginas de la Aerocivil y la SIC.

Tomada del oficio “18. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf”. Pág.4<sup>21</sup>

2.8. Que, a través del memorando 20229200122033 del 1 de noviembre de 2022<sup>22</sup>, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte trasladó a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, los expedientes de las aerolíneas, que presuntamente incumplen algunas de las siguientes obligaciones legales:

- “...1. Informar la identidad de la persona jurídica.
2. Otorgar información mínima durante el proceso de reserva del servicio de transporte aéreo.
3. Cumplimiento de normas sobre promociones y ofertas.
4. Informar sobre los derechos de desistimiento y/o retracto.
5. Establecimiento del enlace a la página de la autoridad.
6. Disposición de sistemas y canales de radicación y seguimiento de PQRs.
7. Informar los medios disponibles para el pago...”

2.9. Que, en el estudio y revisión del documento trasladado, se destaca a la investigada **ARAJET S.A.**, la cual tiene incluido en su carpeta los siguientes documentos:

- “... Dos carpetas con las verificaciones realizadas a lo largo del programa, cada una cuenta con:
- Acta de verificación.
  - Acta de hallazgos.
  - Video de verificación.

<sup>17</sup> Véase en el expediente digital: “11. ACUSO DE RECIBO PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

<sup>18</sup> Véase en el expediente digital: “12. SOPORTE DE ENTREGA ACUSO DE RECIBO PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

<sup>19</sup> Véase en el expediente digital «18. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

<sup>20</sup> Véase en el expediente digital «18. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf» Pág. 16.

<sup>21</sup> Véase en el expediente digital: “18. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf”. Pág. 4.

<sup>22</sup> Véase en el expediente digital «19. Traslado de expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen obligaciones.pdf»

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

- Código hash del video de verificación.

• La carpeta de verificación inicial, además de lo anterior, contiene:

- Comunicación inicial.

- Certificado de entrega de la comunicación inicial.

- Plan de acción -únicamente las aerolíneas que dieron respuesta-.

- Alcance para que corrijan el plan de acción o el acuso de recibo de este, según haya sido el caso.

- Certificado de entrega del alcance o del acuse de recibido, según el caso.

• La carpeta de la segunda verificación, además de lo mencionado en un principio, contiene:

- Comunicación de la segunda verificación con su respectivo soporte de entrega...”

**2.10.** Que, esta Dirección el 17 de enero de 2023 mediante radicado 20239100015631<sup>23</sup>, comunicado al correo electrónico el mismo día, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia encaminadas a resguardar el interés general de los usuarios, requirió a la vigilada para obtener información detallada acerca de la promoción ofertada al público denominada: “Vuela directo a SANTO DOMINGO por solo US\$ 9.99\*” así como la aplicación de algunas disposiciones sobre comercio electrónico.

**2.11.** Que, a través del radicado 20239100014631 del 30 de enero de 2023<sup>24</sup>, la investigada allegó respuesta al requerimiento de información con asunto “Respuesta Requerimiento de Oficio, Radicado 20239100015631 del 17 de enero de 2023”.

**2.10.** Por lo anterior, en ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018<sup>25</sup>, esta Dirección, el 13 de febrero de 2023, efectuó visita de inspección a la página web <https://www.arajet.com/es> de la aerolínea **Arajet S.A.** con el fin de analizar el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con el suministro de información a los usuarios, evidenciando los siguientes hallazgos:

- Obligación de Informar sobre las condiciones y restricciones aplicables a las tarifas.
- Obligación de Informar al consumidor su derecho al desistimiento o retracto.
- Obligación de informar el tipo o capacidad de la aeronave.
- Obligación de otorgar información mínima durante el proceso de reserva del servicio sobre las limitaciones del equipaje.

### III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

**3.1.** Memorando de comisión de servicios primera visita a la página web de la aerolínea Arajet S.A. con radicado 20229200091423 del 06 de septiembre de 2022<sup>26</sup>.

**3.2.** Acta de visita de inspección a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 07 de septiembre de 2022<sup>27</sup>.

<sup>23</sup> Véase en el expediente digital: “22. Requerimiento de información 20239100015631 del 17 de enero de 2023.pdf”.

<sup>24</sup> Véase en el expediente digital: “23. Respuesta requerimiento 20239100014631.pdf”.

<sup>25</sup> “**ARTÍCULO 13.** Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

(...)

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete...”

<sup>26</sup> Véase en el expediente digital «1. MEMORANDO VERIFICACIÓN INICIAL.pdf»

<sup>27</sup> Véase en el expediente digital «2. ACTA VISITA INSPECCIÓN.docx.pdf»

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

- 3.3. Resultado de los hallazgos encontrados en la visita de inspección realizada el 07 de septiembre de 2022<sup>28</sup>.
- 3.4. Video visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 07 de septiembre de 2022<sup>29</sup>.
- 3.5. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 07 de septiembre de 2022<sup>30</sup>.
- 3.6. Solicitud de plan de acción - Programa Comercio Electrónico Transparente con radicado 20229200627971 del 12 de septiembre de 2022<sup>31</sup>.
- 3.7. Soporte de entrega a la vigilada de la solicitud de plan de acción<sup>32</sup>.
- 3.8. Reiteración a la solicitud de plan de acción - Programa Comercio Electrónico Transparente con radicado 20229200660951 del 21 de septiembre de 2022<sup>33</sup>.
- 3.9. Respuesta de Arajet S.A. acerca del plan de acción solicitado por parte de la Dirección de Promoción y Prevención con radicado 20225341473852 del 21 de septiembre de 2022<sup>34</sup>.
- 3.10. Acuse de recibo del plan de acción con radicado 20229200668051 del 23 de septiembre de 2022. <sup>35</sup>.
- 3.11. Memorando de comisión de servicios segunda visita a la página web de la aerolínea Arajet S.A. con radicado 20229200107363 del 05 de octubre de 2022<sup>36</sup>.
- 3.12. Acta de visita de inspección a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 24 de octubre de 2022<sup>37</sup>.
- 3.13. Resultado de los hallazgos encontrados en la visita de inspección realizada el 24 de octubre de 2022<sup>38</sup>.
- 3.14. Video visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 24 de octubre de 2022<sup>39</sup>.
- 3.15. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) de la aerolínea Arajet S.A. del 24 de octubre de 2022<sup>40</sup>.
- 3.16. Comunicación de resultados de la segunda visita de verificación a página web del Programa Comercio Electrónico Transparente con radicado 20229200731381 del 24 de octubre de 2022<sup>41</sup>.
- 3.17. Traslado PyP del expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen con las obligaciones legales del comercio electrónico con radicado 20229200122033 del 01 de noviembre de 2022<sup>42</sup>.
- 3.18. Video visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el 28 de diciembre de 2022<sup>43</sup>.
- 3.19. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el 28 de diciembre de 2022<sup>44</sup>.
- 3.20. Requerimiento de información con radicado 20239100015631 del 17 de enero de 2023.<sup>45</sup>

<sup>28</sup> Véase en el expediente digital «3. HALLAZGOS.pdf»

<sup>29</sup> Véase en el expediente digital «4. VIDEO.avi»

<sup>30</sup> Véase en el expediente digital «5. HASH.txt »

<sup>31</sup> Véase en el expediente digital «6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN..pdf »

<sup>32</sup> Véase en el expediente digital «7. SOPORTE DE ENTREGA SOLICITUD DE PLAN DE ACCIÓN.pdf »

<sup>33</sup> Véase en el expediente digital «8. REITERACIÓN COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf »

<sup>34</sup> Véase en el expediente digital «10. Respuesta a la comunicación identificada con el número de radicado 20229200627971.pdf - 9. Plan de acción para Programa Comercio Electrónico Colombia Final[69].pdf »

<sup>35</sup> Véase en el expediente digital «11. ACUSO DE RECIBO PLAN DE ACCIÓN.pdf »

<sup>36</sup> Véase en el expediente digital «13. MEMORANDO SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

<sup>37</sup> Véase en el expediente digital «14. ACTA VISITA INSPECCIÓN.pdf»

<sup>38</sup> Véase en el expediente digital «15. HALLAZGOS.pdf»

<sup>39</sup> Véase en el expediente digital «17. VIDEO.avi»

<sup>40</sup> Véase en el expediente digital «16. HASH.txti»

<sup>41</sup> Véase en el expediente digital «18. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

<sup>42</sup> Véase en el expediente digital «19. Traslado de expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen obligaciones.pdf»

<sup>43</sup> Véase en el expediente digital «20. VISITA DE INSPECCION ARAJET DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2022.webm»

<sup>44</sup> Véase en el expediente digital «21. HASH\_ARAJET DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2022»

<sup>45</sup> Véase en el expediente digital «22. REQUERIMIENTO DE INFORMACION 202239100015631 DEL 17-01-2023.pdf»

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

- 3.21. Respuesta a requerimiento de información 20239100015631 del 17 de enero de 2023<sup>46</sup> con sus anexos<sup>47</sup>.
- 3.22. Video visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el 13 de febrero de 2023<sup>48</sup>.
- 3.23. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) por parte de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el 13 de febrero de 2023<sup>49</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>50</sup> de la Ley 1437 de 2011<sup>51</sup> –en adelante, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o CPACA –, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **ARAJET S.A.**, tal como se indica a continuación:

**Cargo Primero: presunto incumplimiento al literal (c) del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con la obligación de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete de manera clara, veraz, completa y suficiente las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.**

El literal (c) del numeral 3.10.1.1. de los RAC establece que durante todo el proceso de solicitud y compra del tiquete, los usuarios tienen derecho a que se suministre información acerca de las restricciones que se le aplican a la tarifa seleccionada. Así se lee en tal norma:

“...3.10.1.1. Información.

*La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.*

*Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:*

(...)

*(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, **la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso...**” (Subrayado y negrilla fuera del texto).*

<sup>46</sup> Véase en el expediente digital «23. Respuesta requerimiento 20239100014631.pdf»

<sup>47</sup> Véase en el expediente digital «24. ANEXO RESPUESTA 20239100014631 -Copia de \$9.99 fare info for COL.xlsx»

<sup>48</sup> Véase en el expediente digital «26. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023.webm»

<sup>49</sup> Véase en el expediente digital «25. HASH ARAJET.txt»

<sup>50</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.

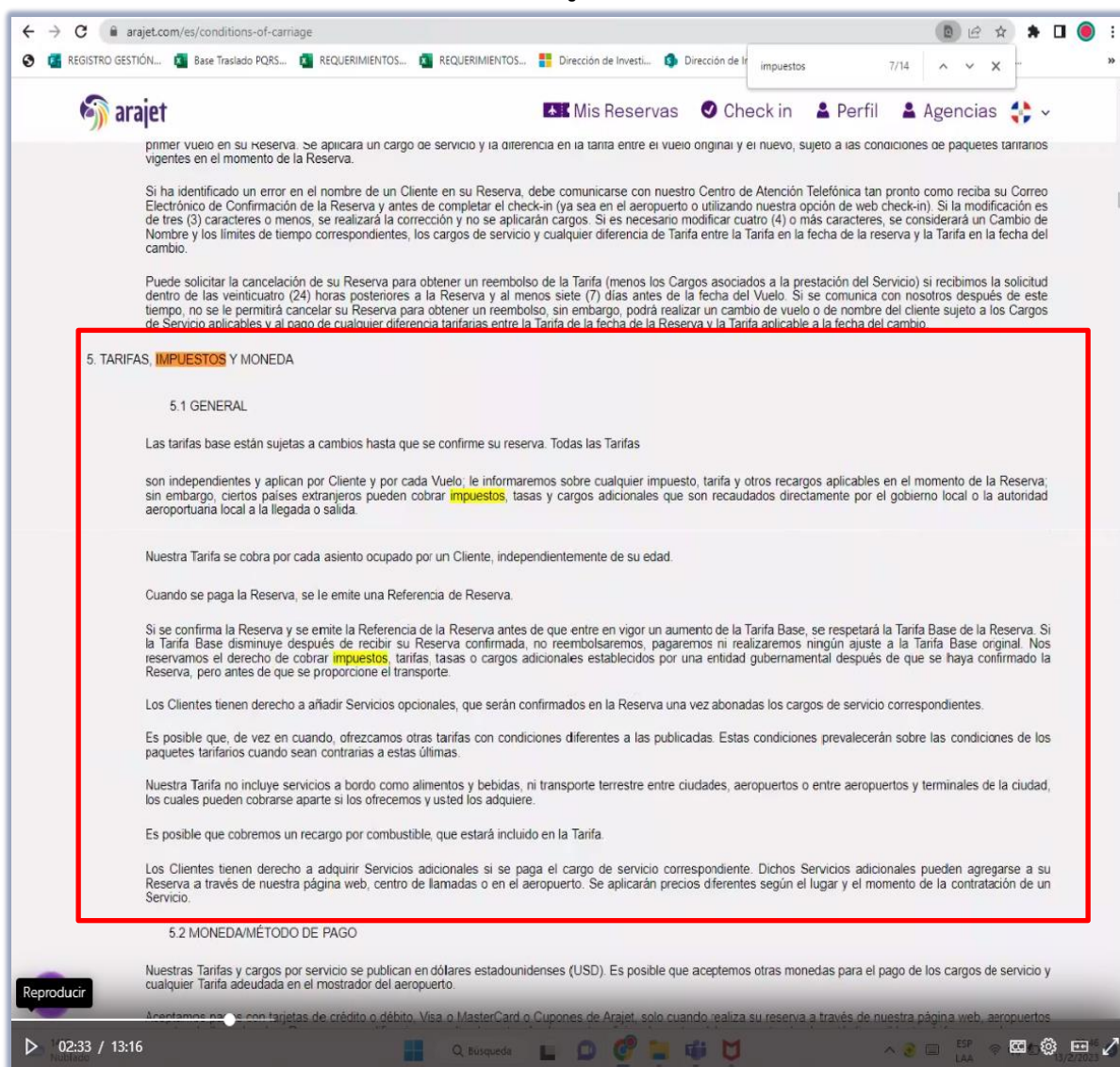
Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán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

<sup>51</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 ARAJET S.A.

Del análisis del numeral anterior, se destaca el grado de importancia y responsabilidad que tienen las aerolíneas de ofrecer a los usuarios información idónea acerca de las restricciones y las condiciones de la tarifa adquirida durante todo el proceso de selección y compra de tiquetes, toda vez que, el desconocimiento de las mismas puede ocasionar posteriores repercusiones y discrepancias con la decisión de compra racional y voluntaria que deben ejercer los usuarios. Asimismo, esta información es una herramienta de conocimiento que debe ser correctamente suministrada para una adecuada y clara comunicación, teniendo en cuenta que, ayuda a los usuarios a conocer el alcance de los compromisos, derechos, e inclusive, los peligros o riesgos que se adquieren en la relación contractual.

Imagen 3.



Tomada en el minuto 02:33 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> sobre la información de las condiciones y restricciones aplicables a las tarifas<sup>52</sup>.

Sin embargo, como observamos en la imagen anterior, pese a que la investigada ofrece en el apartado denominado “condiciones del transporte” de la parte principal de su página web, información general acerca de las condiciones de las tarifas disponibles para los usuarios, al realizar las respectivas consultas en la sección de vuelos, se advierte, al ingresar los datos de lugar de origen, destino y fecha que, dicha información presuntamente no está suministrada; Aun cuando se indican los horarios, las escalas, el precio y los tipos de tarifas, no se visualiza en ninguna otra etapa de selección y compra de la reserva, la descripción correspondiente a las condiciones y restricciones de las mismas, tal como se puede ver ejemplificado a continuación:

<sup>52</sup>Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13 02 2023 (1)webm»



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

Imagen 4.

The screenshot shows the ARAJET website interface. At the top, there are navigation tabs for 'REGISTRO GESTIÓN...', 'Base Traslado PQRS...', 'REQUERIMIENTOS...', and 'DIRECCIÓN DE INVERSIÓN...'. The main content area displays flight options from Barranquilla, Colombia (BAQ) to Santo Domingo, RD (SDQ) on Thursday, April 6, 2023. Three options are shown with 4 seats available each: US\$ 131.30, US\$ 184.85 (highlighted with a yellow box and a checkmark), and US\$ 244.35. Below the flight options, there are sections for 'Mejora tu experiencia' (Comfort and Extra packages) and a 'Resumen de reserva' (Reservation Summary) on the right. The 'Resumen de reserva' section is highlighted with a red box and contains the following information:

jue, abr 6, 2023	DM3013
<b>BAQ</b>	<b>SDQ</b>
19:40	22:30
<b>Tarifa</b>	<b>US\$ 52.00</b>
1 x Adulto	US\$ 52.00
<b>Impuestos y cargos de transporte</b>	<b>US\$ 132.85</b>
<b>Total:</b>	<b>US\$ 184.85</b>

The video player at the bottom shows the timestamp 03:52 / 13:16.

Tomada en el minuto 03:52 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> durante el proceso de selección del ticket con ruta Barranquilla - Santo Domingo, sobre las condiciones y restricciones aplicables a las tarifas<sup>53</sup>.

Imagen 5.

The screenshot shows the ARAJET website interface, similar to Image 4. The 'Mejora tu experiencia' section is highlighted with a red box and contains the following information:

<b>Comfort</b>	<b>Extra</b>
Paquete recomendado	Todo lo que necesitas!
Objeto personal	Objeto Personal
Online Check-In	Online Check-In
Selección de asientos	Selección de asiento
Equipaje en bodega 20kg	Equipaje de mano 12kg
Cambio de vuelo (x1)	Equipaje en bodega 20kg
Ahorra 5% eligiendo este paquete.	Acceso prioritario
	Cambio de vuelo (x3)
	Ahorra 11% eligiendo este paquete.

The video player at the bottom shows the timestamp 03:44 / 13:16.

Tomada en el minuto 03:44 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> durante la selección de la ruta Barranquilla - Santo Domingo, frente a la información de las condiciones y restricciones aplicables a las tarifas<sup>54</sup>.

<sup>53</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1.webm)»

<sup>54</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1.webm)»

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

Lo antes expuesto, posiblemente genera resistencia a lo establecido en el literal (c) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, el cual dispone que, durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, la agencia de viaje debe informar al usuario de forma clara, veraz, completa y suficiente las restricciones aplicables a las tarifas. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

**Cargo Segundo: presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con el deber que tienen las aerolíneas de incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto.**

El numeral 3.10.1.1.1. de los RAC dispone textualmente que, las aerolíneas deben suministrar información completa, suficiente y clara, en cuanto a las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento o el retracto, según corresponda, como se lee a continuación:

*“ 3.10.1.1.1. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.*

*Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.8 del RAC.”*

Además, anuncia la norma que, la información debe estar sujeta a lo contemplado en el numeral 3.10.1.8. que regula lo relativo a las facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto.

Concretamente en el caso que nos ocupa, para que la información esté provista de forma completa y suficiente debe contar con lo establecido en la norma aplicable al derecho de retracto, la cual se regula 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*

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

*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.*

*(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 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)

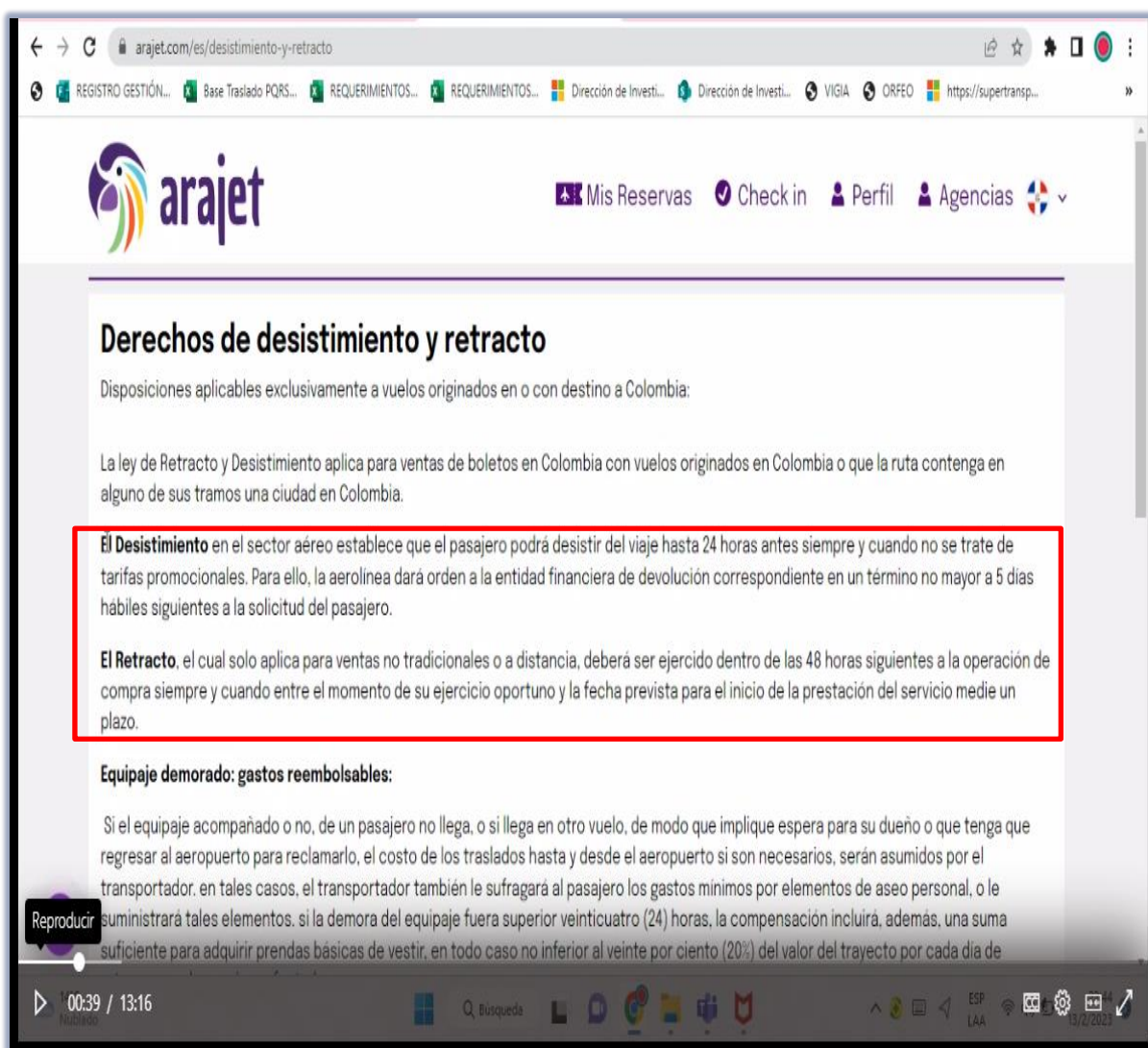
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de ARAJET S.A.

En aplicación a lo anterior, como se destaca en los ejemplos de las siguientes imágenes, las cuales son el resultado de la inspección realizada a la página web [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) el 13 de febrero de 2023, la vigilada omite y ofrece información errónea e insuficiente frente a los términos y consecuencias de ejercer el derecho a retracto a los usuarios, en los diferentes apartados de la página web y procesos de selección y compra de los tiquetes.

En primer lugar y a manera de ejemplo (imagen 6), la información relacionada en el apartado “*Requisitos legales – Colombia - Derechos de desistimiento y retracto*”, contiene un título denominado “*Derechos de desistimiento y retracto*” en el cual se exponen las disposiciones aplicables exclusivamente a vuelos originados en o con destino a Colombia, sin embargo, se destacan las siguientes expresiones:

*“El Retracto, el cual solo aplica para ventas no tradicionales o a distancia, deberá ser ejercido dentro de las 48 horas siguientes a la operación de compra siempre y cuando entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio medie un plazo.”*

Imagen 6.



Tomada en el segundo 00:39 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> sobre la información de las condiciones para ejercer el derecho al desistimiento o retracto <sup>55</sup>.

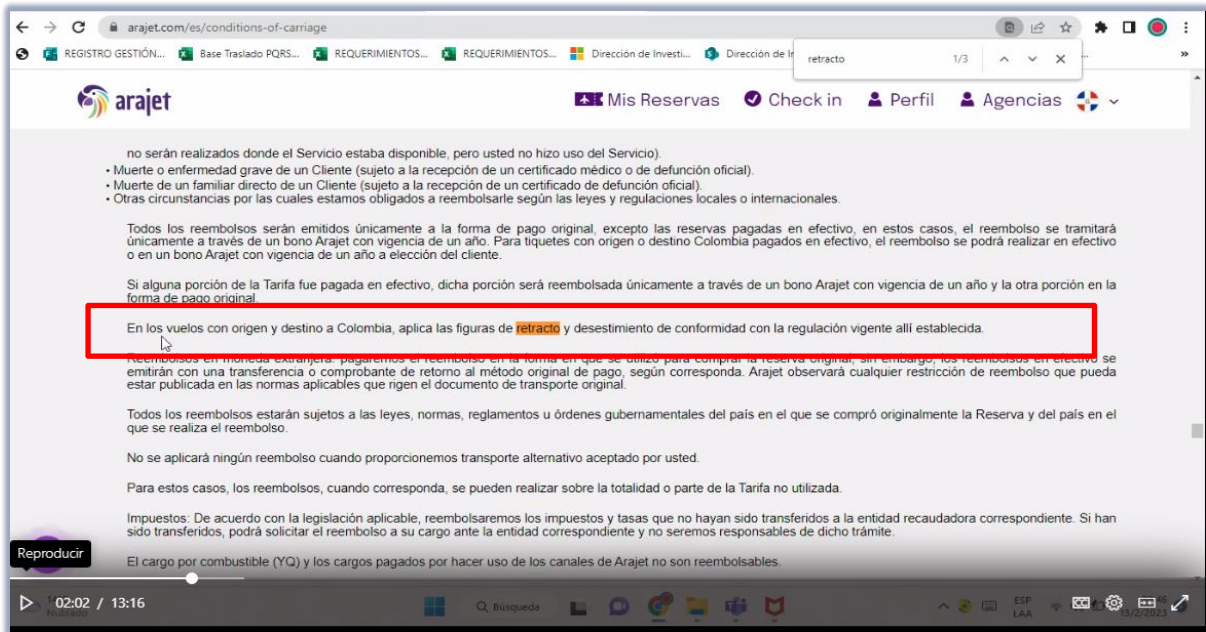
Así mismo, en el apartado denominado “*Condiciones de transporte – numeral 10. REEMBOLSOS*” (imagen 7), se observa de manera incompleta cual es la regulación vigente en Colombia para ejercer dicho derecho, ni se ofrece algún enlace que redirija al usuario a la mencionada información:

<sup>55</sup> Véase en el expediente digital « 19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm »

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

*“En los vuelos con origen y destino a Colombia, aplica las figuras de retracto y desistimiento de conformidad con la regulación vigente allí establecida.”*

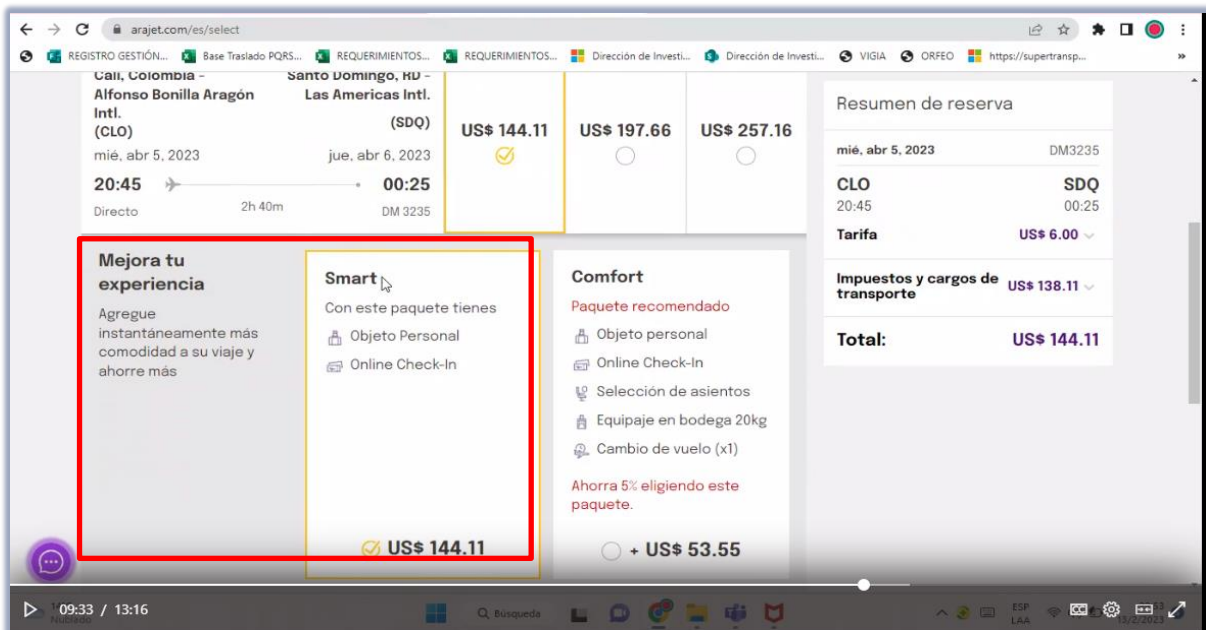
Imagen 7.



Tomada en el minuto 02:02 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> sobre la información de las condiciones al derecho al desistimiento o retracto <sup>56</sup>.

Adicionalmente, como se puede evidenciar en las siguientes imágenes (8 y 9), durante la selección del ticket y al momento de continuar con el proceso de compra, más concretamente, en el enlace de “*Acepto los términos y Condiciones y confirmo que mi pedido es correcto*”, no se enfatiza ni menciona la regulación del presente derecho.

Imagen 8.



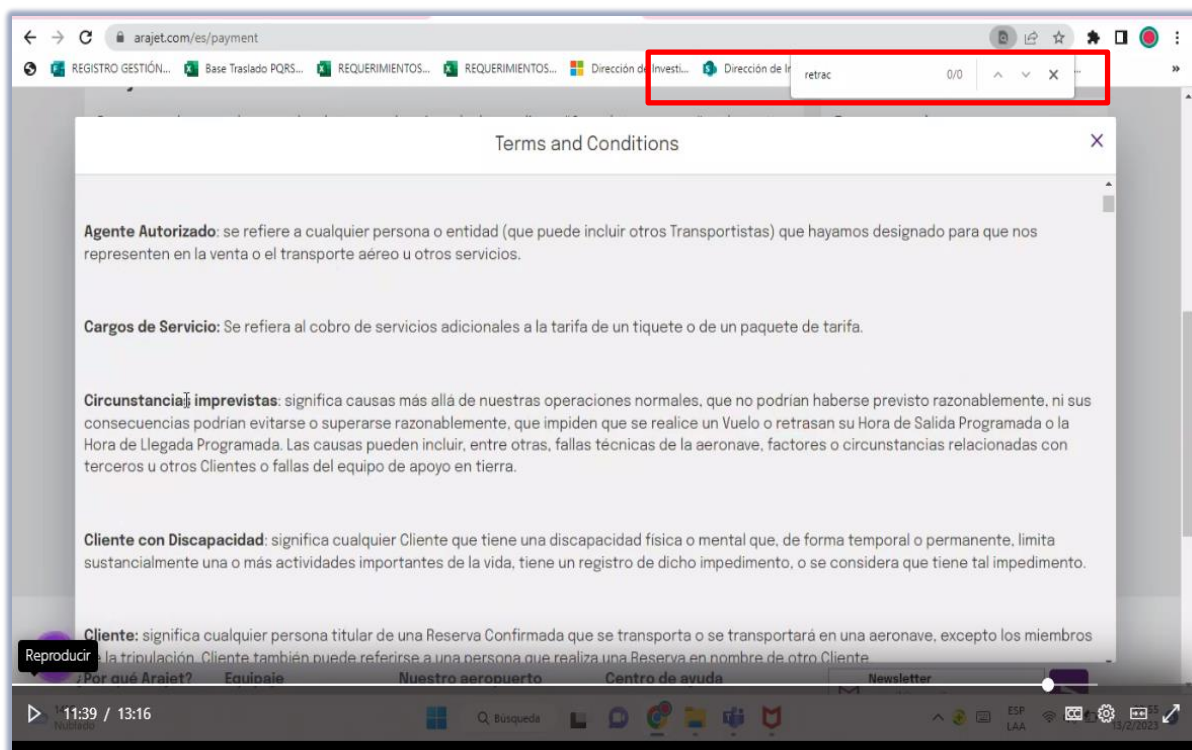
Tomada en el minuto 09:33 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> sobre la información de las condiciones al derecho al desistimiento o retracto durante la selección de la reserva con itinerario Cali – Santo Domingo <sup>57</sup>.

<sup>56</sup> Véase en el expediente digital « 19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm»

<sup>57</sup> Véase en el expediente digital « 19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm»

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

Imagen 9.



Tomada en el minuto 11:39 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> en las condiciones del contrato durante el proceso de compra de los tiquetes con itinerario Cali – Santo Domingo<sup>58</sup>.

Conforme lo anterior, esta Dirección encuentra que la vigilada, presuntamente omite la obligación de suministrar a los usuarios la información de que trata el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC y por el contrario, ofrece información que carece de veracidad y transparencia, encaminando a los usuarios a ejercer su derecho al retractor bajo los suspendidos parámetros de los literales a, b y e del numeral 3.10.1.8.2. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

**Cargo Tercero: presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar a los usuarios durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete sobre el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.**

El literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, señala:

(...)

3.10.1.1. Información.

*La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.*

*Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:*

*(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo (...)*

Como se puede observar, dicha norma dispone que, durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, la vigilada, tiene la obligación de informar el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo; lo anterior, resulta de gran relevancia debido a que los usuarios podrán tomar una decisión

<sup>58</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13 02 2023 (1) webm»

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

de consumo bien fundada al conocer el confort que brindaría la aeronave que ejecutará su itinerario, adicionalmente se distinguirían las características propias de la misma y se lograría establecer qué clase y beneficios se ajustarían a la necesidad de su vuelo.

En concordancia con lo anterior, como resultado de la consulta realizada a la página web de la aerolínea Arajet S.A. [www.arajet.com.es](http://www.arajet.com.es) el 13 de febrero de 2023, se observó al realizar una simulación de compra y seleccionar la ruta Barranquilla – Santo Domingo, hora 19:40 para el 6 de abril de 2023 que, además de lo concerniente a las fechas, el número de escalas y la duración del trayecto, no se da a conocer el tipo ni la capacidad de la aeronave en que se realizará el vuelo (Imagen 10), misma situación que se detectó en la simulación de compra realizada con itinerario Cali – Santo Domingo.

Imagen 10.

The screenshot displays the ARAJET website interface for flight selection. The search criteria are: Barranquilla, Colombia - Ernesto Cortissoz Intl. (BAQ) to Santo Domingo, RD - Las Americas Intl. (SDQ) on Thursday, April 6, 2023, for 1 adult. The selected flight is a direct flight at 19:40, lasting 1h 50m, with 4 seats available. The price is US\$ 131.30. Other options are shown with higher prices (US\$ 184.85 and US\$ 244.35). A 'Resumen de reserva' section on the right shows the total price of US\$ 244.35, including taxes and fees.

Tomada en el minuto 04:22 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> frente a informar sobre el tipo o capacidad de la aeronave durante la selección del ticket con itinerario Barranquilla – Santo Domingo<sup>59</sup>.

Es así como lo antes expuesto, posiblemente genera resistencia a lo establecido en el literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, el cual dispone que, durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, la agencia de viaje debe informar al usuario de forma clara, veraz, completa y suficiente sobre el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

**Cargo Cuarto:** presunto incumplimiento a lo previsto en el literal g del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, las condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

<sup>59</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13 02 2023 (1).webm»

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

---

El literal (g) del numeral 3.10.1.1. de los RAC 3, dispone que, durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, la agencia de viajes debe informar al usuario las limitaciones de equipaje, tal como se observa a continuación:

"(...)

*3.10.1.1. Información.*

*La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.*

*Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:*

(..)

*(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información (...)"*

Si bien el legislador no define explícitamente el significado de la expresión "límites del equipaje", la misma está íntimamente relacionada con la cantidad de equipaje que se le permite a cada pasajero durante el vuelo contratado. La información sobre el peso y las dimensiones del equipaje debe ser eficiente para que el usuario conozca, al menos de forma anticipada, cuál es el espacio máximo físico que aquel puede ocupar; Esto coincide con lo preceptuado en el numeral 1.2. del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, que obliga a que se informe sobre la cantidad, peso o volumen del producto o servicio, en caso de que sea aplicable como se señala a continuación:

"(...)

*Artículo 24. Contenido de la información*

*La información mínima comprenderá:*

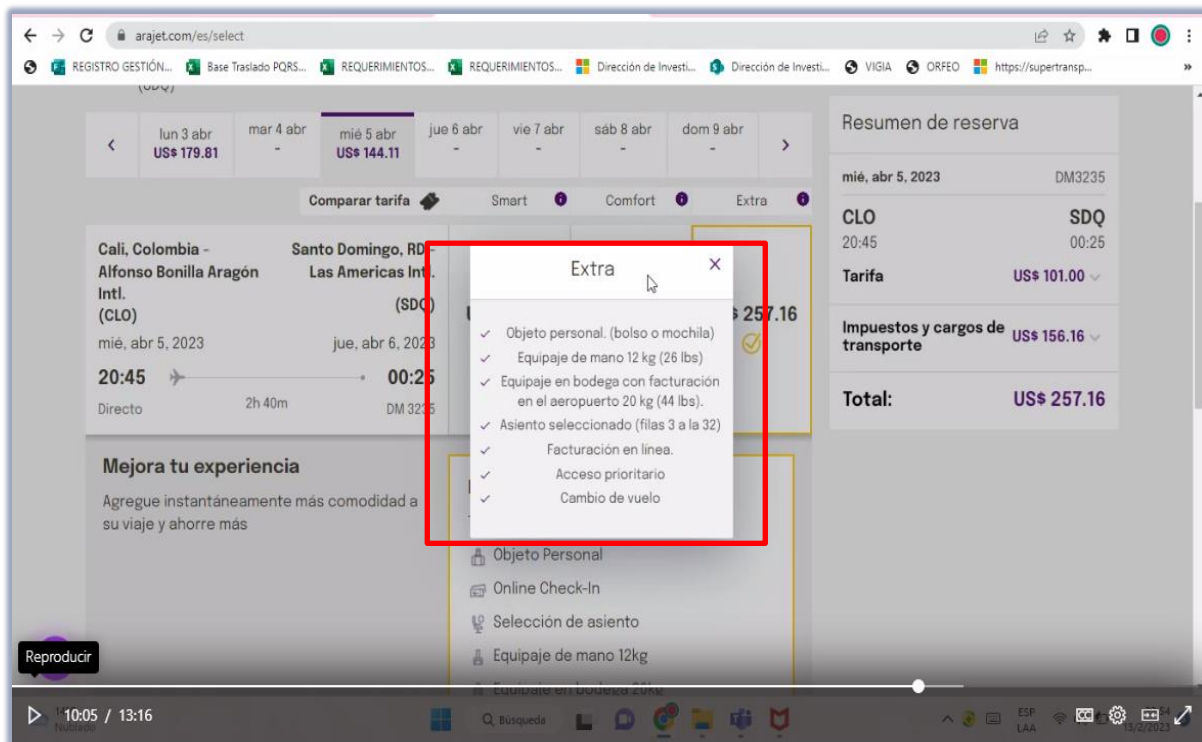
*1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley (...)"*

Ahora bien, frente a los motivos que sirvieron de fundamento para la imputación del presente cargo, se tiene que, como resultado de la inspección realizada a la página web, al momento de realizar la simulación de compra de un tiquete con itinerario Barranquilla – Santo Domingo y posteriormente, Cali – Santo Domingo, al seleccionar el itinerario, para el momento en que el usuario debe revisar las condiciones de la tarifa y pulsa el símbolo de información ubicado al lado de la misma, se desprende una pequeña pestaña la cual contiene información acerca del cambio de vuelo, el acceso prioritario, la facturación en línea y la selección de asiento, sin embargo, al describir el equipaje permitido, se tiene que la misma solo señala el peso del equipaje de mano y de bodega, omitiendo las dimensiones que deben tener los mismos, adicionalmente, frente al objeto personal, solo lo compara con un bolso o mochila, omitiendo sus dimensiones y peso como se ilustra a continuación:



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

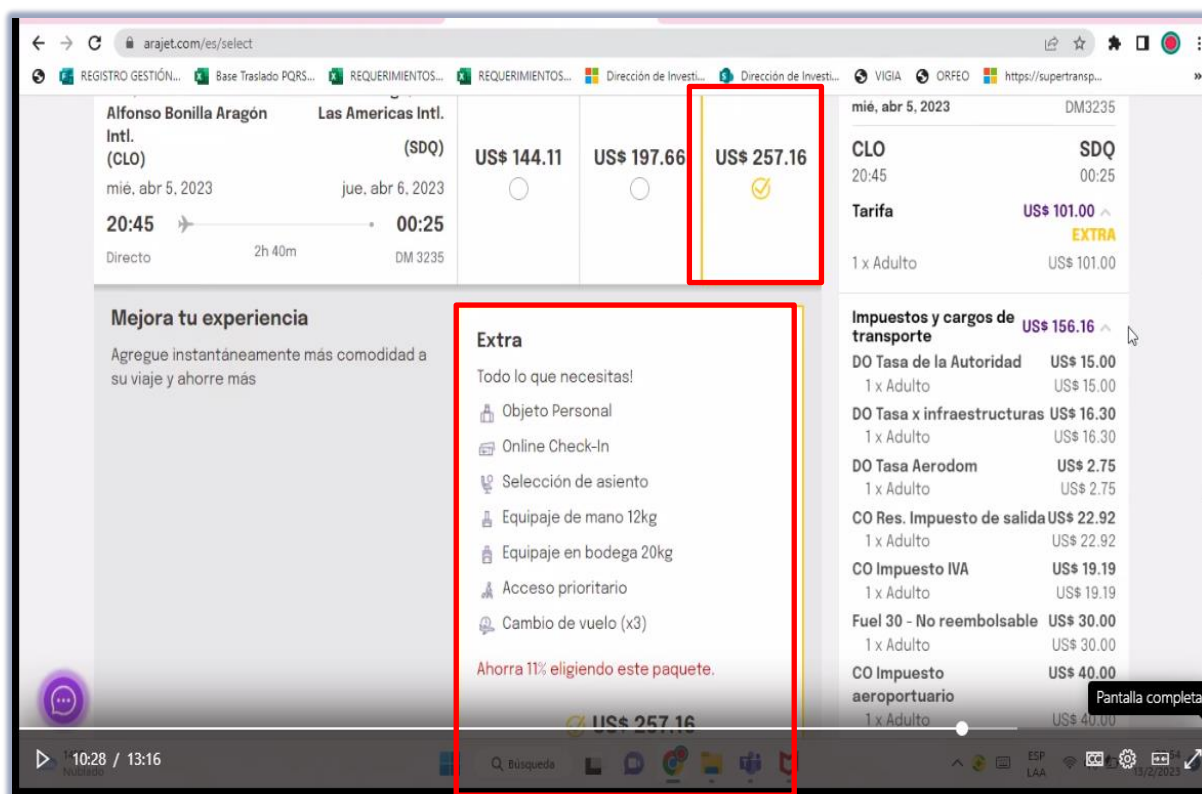
Imagen 11.



Tomada en el minuto 10:05 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> frente a informar sobre las limitaciones del equipaje durante la selección del tiquete con ruta Cali – Santo Domingo<sup>60</sup>.

Asimismo, al pulsar en el valor de la tarifa, se repite la misma información, sin ampliar de manera clara cuales son los límites de cada uno de los equipajes incluidos en la tarifa adquirida:

Imagen 12.



Tomada en el minuto 10:28 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> frente a informar sobre las limitaciones del equipaje durante la selección del tiquete con ruta Cali – Santo Domingo<sup>61</sup>.

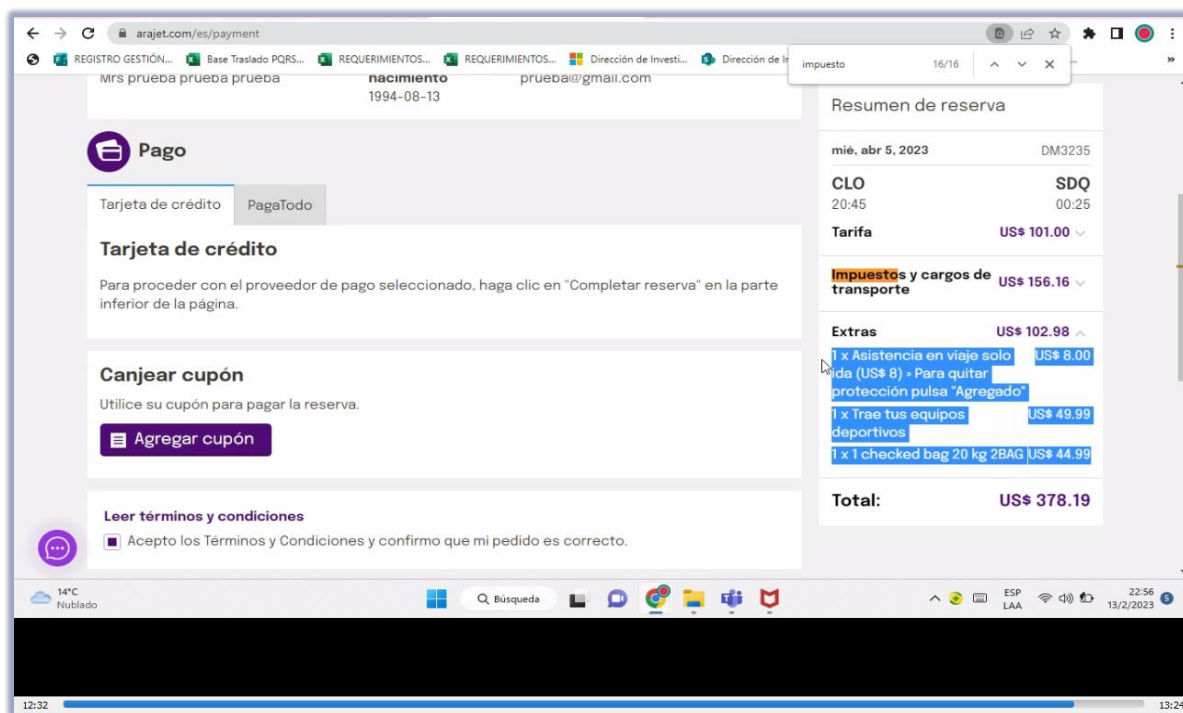
<sup>60</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm»

<sup>61</sup> Véase en el expediente digital «19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm»

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

Finalmente, al continuar con el proceso de compra, no se vislumbra la información acerca de las limitaciones del equipaje de manera suficiente y al realizar la selección de equipaje de bodega adicional, se logra establecer que se continúa omitiendo las dimensiones del mismo:

Imagen 13.



Tomada en el minuto 12:33 de la visita de inspección realizada a la página web <https://www.arajet.com/es> frente a informar sobre las limitaciones del equipaje durante el proceso de compra del tiquete con ruta Cali – Santo Domingo<sup>62</sup>.

Es así como, atendiendo las indicaciones fácticas y normativas del presente acto administrativo, es posible evidenciar que Arajjet S.A. presuntamente omite en su página web, la obligación de suministrar a los usuarios la información de que trata el literal (g) del numeral 3.10.1.1. en lo relacionado con las limitaciones de equipaje. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

## V. SANCIÓN

5.1. Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a ARAJET por las conductas endilgadas en los **cargos primero, segundo, tercero y cuarto** de la presente investigación, en concordancia por lo establecido en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, esta autoridad procederá a imponer sanción tipo multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T. del año de vigencia de los hechos.

**“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>63</sup>

<sup>62</sup> Véase en el expediente digital « 19. VIDEO ARAJET 13\_02\_2023 (1).webm»

<sup>63</sup> Ibidem.

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

## VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para **los cargos primero, segundo, tercero y cuarto**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

### **“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes**

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

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

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

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (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 investigada **ARAJET S.A.**, un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que

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

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 **2023910260100010-E**

Se resalta que la aerolínea, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36<sup>64</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/DireccindelInvestigaciones/ErEdRfgdsNZOrnWJhTWo34Bf7fcPqTMN\\_v85R-wChXQQ?e=2zABgk](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/ErEdRfgdsNZOrnWJhTWo34Bf7fcPqTMN_v85R-wChXQQ?e=2zABgk)

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

### RESUELVE

**Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de **ARAJET S.A.**<sup>65</sup> de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, de la siguiente manera:

**Cargo Primero:** presunto incumplimiento al literal c del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete de manera clara, veraz, completa y suficiente las restricciones aplicables a la tarifa.

**Cargo Segundo:** presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con el deber que tienen las aerolíneas de incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto.

**Cargo Tercero:** presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (f) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar a los usuarios durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete sobre el tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.

**Cargo Cuarto:** presunto incumplimiento a lo previsto en el literal g del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, las Condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

**Artículo Segundo: CONCEDER** a la investigada **ARAJET S.A.** 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 **2023910260100010-E**

<sup>64</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."

<sup>65</sup> Sociedad extranjera con domicilio en República Dominicana y con sucursal constituida en Colombia, esta última con número de identificación tributaria (NIT) 901605410 - 2.

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

**Artículo Tercero: NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la investigada **ARAJET S.A.**

**Artículo Cuarto: INFORMAR** a la investigada **ARAJET S.A.** 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/ErEdRfgdsNZOrnWJhTWo34Bf7fcPqTMN\\_v85R-wChXQQ?e=2zABqk](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/Direccindelinvestigaciones/ErEdRfgdsNZOrnWJhTWo34Bf7fcPqTMN_v85R-wChXQQ?e=2zABqk)

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

**Artículo Sexto:** 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 Séptimo:** 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

581 DE 24/02/2023

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



Firmado digitalmente por  
HERRERA SANCHEZ ALEX  
EDUARDO  
Fecha: 2023.02.27 10:15:03  
-05'00'

**ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ**

**Notificar:**

**ARAJET S.A.**

Ilva Restrepo Arias

Mandatario Legal o quien haga sus veces.

[pvelez@lealangerita.com](mailto:pvelez@lealangerita.com)

Cr 11 A nro. 94ª - 31

Bogotá D.C.

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en cuatro (04) folio(s).

Proyectó: K.S.M.P.

Revisó: J.E.V.R.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUOVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 31 DE MARZO Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Nombre: ARAJET-SUCURSAL COLOMBIA  
Nit: 901605410 2  
Domicilio: Bogotá D.C.

**MATRÍCULA**

Matrícula No. 03539481  
Fecha de matrícula: 6 de junio de 2022

**UBICACIÓN**

Dirección del domicilio principal: Cr 11 A No. 94 A 31 Of 201  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: pvelez@lealangerita.com  
Teléfono comercial 1: 6016213052  
Teléfono comercial 2: No reportó.  
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cr 11 A No. 94 A 31  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: pvelez@lealangerita.com  
Teléfono para notificación 1: 6016213052  
Teléfono para notificación 2: No reportó.  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**APERTURA SUCURSAL DE SOCIEDAD EXTRANJERA**

Que por Escritura Pública No. 0911 de la Notaría 12 de Bogotá D.C., del 25 de mayo de 2022 inscrita el 6 de Junio de 2022 bajo el No 00328386 del Libro VI, se protocolizaron copias auténticas de la constitución de la sociedad Arajet S.A, domiciliada en República Dominicana de sus estatutos y de la resolución que acordó el establecimiento en Colombia de una sucursal.

**TÉRMINO DE DURACIÓN**

El plazo de duración para los negocios de la sucursal en Colombia es indefinido.

#### OBJETO SOCIAL

La misma sea registrada y mantenida como sociedad extranjera bajo la legislación colombiana, cuyo objeto social será la prestación de servicios de transporte aéreo internacional de pasajeros, carga y correo, así como cualesquiera otras actividades relacionadas que sean permitidas por la ley y los reglamentos aeronáuticos de Colombia.

#### CAPITAL

El capital asignado a la sucursal de sociedad extranjera en Colombia es de: Us\$5.000,00

#### FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO Y/O MANDATARIO

El representante legal principal y los suplentes contarán con las más amplias facultades para ejercer sus en el territorio de República de Colombia, dentro de las que se encuentran entre otras las siguientes:

A. Asumir la gestión de la sucursal con los más amplios poderes de administración posibles sin excepción; Hacer todo lo necesario o conveniente para preservar la sucursal de la empresa de acuerdo con las leyes colombianas y mantener su vida corporativa. B. Actuar como representante legal de la sucursal colombiana en la República de Colombia; Representarla ante cualquier y todas las autoridades judiciales y administrativas, ya sean nacionales, departamentales o municipales, y ante todos los jueces, tribunales, cortes, tanto como demandante como demandado, con facultades amplias dentro de las que se encuentran las de conciliar, transigir, desistir, allanarse, notificarse, nombrar árbitros y apoderados. C. Dirigir las operaciones y conducir los negocios de la sucursal; Contratar y despedir empleados, trabajadores y otros empleados por otros servicios de la empresa y establecer sus remuneraciones. D. Presentar todas y cada una de las declaraciones de impuestos, incluidos, entre otros, los ingresos y el impuesto complementario, el impuesto a las ventas basado en libros y cuentas revisados por la sucursal; Presentar declaraciones y cuentas de pérdidas y ganancias a las autoridades tributarias nacionales o a cualquier autoridad para su aprobación. E. Celebrar todo tipo de contratos civiles y comerciales propios de la actividad de la sucursal hasta la suma de US\$5, 000.00 mensuales, tales como pero sin limitar a contratos de arrendamiento de las instalaciones de la empresa, handling, contratos bancarios, y así mismo celebrar todo tipo de actos jurídicos para lograr el propósito de operación de dicha sucursal. F. Representar a la sucursal ante las oficinas de aduanas, correos, superintendencias, autoridades de migración y/o fiscalías, entre otros. G. Otorgar poderes generales o especiales a terceros dentro del alcance de las facultades otorgadas en este documento para llevar a cabo cualquier tipo de litigio o en relación con cualquier otro negocio legal en el que la compañía pueda estar interesada o involucrada, y cualquier poder especial dentro del alcance de los poderes otorgados en este documento a los funcionarios o empleados de la sucursal de la empresa otorgante para llevar a cabo actos administrativos específicos, y revocar dichos poderes en cualquier momento.

#### NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Escritura Pública No. 0911 del 25 de mayo de 2022, de Notaría 12 de Bogotá D.C., inscrita en esta Cámara de Comercio el 6 de junio de 2022 con el No. 00328386 del Libro VI, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Representante Legal	Ilva Restrepo Arias	C.C. No. 000000051962295

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Suplente	Patricia Velez Mejia	C.C. No. 000000052618786
Suplente	Lucy Madeleine Perez Alfau	P.P. No. 000000RD4630729

REVISORES FISCALES

Por Escritura Pública No. 0911 del 25 de mayo de 2022, de Notaría 12 de Bogotá D.C., inscrita en esta Cámara de Comercio el 6 de junio de 2022 con el No. 00328386 del Libro VI, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal	Maria Nela Orellanos Camacho	C.C. No. 000000051760203 T.P. No. 29566-T

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 5112  
Actividad secundaria Código CIIU: 5111

TAMAÑO EMPRESARIAL



De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Microempresa

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 0  
Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 5112

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre Planeación son informativos: Fecha de envío de información a Planeación : 21 de junio de 2022. \n \n Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009.

Recuerde ingresar a [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

\*\*\*\*\*  
Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

\*\*\*\*\*  
Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

\*\*\*\*\*  
Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E97063116-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** pvelez@lealangerita.com

**Fecha y hora de envío:** 27 de Febrero de 2023 (11:40 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 27 de Febrero de 2023 (11:41 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20235330005815 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)  
Representante Legal

ARAJET 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 SUPERINTEDECENCIA 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/DireccindelInvestigaciones/ErEdRfgdsNZOrnWJhTW-o34Bf7tfcPqTMN\\_v85R-wChXQQ?e=TUZCZb](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/ErEdRfgdsNZOrnWJhTW-o34Bf7tfcPqTMN_v85R-wChXQQ?e=TUZCZb)

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO  
Coordinadora Grupo De Notificaciones

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

#### Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-3.1 RUES ARAJET S.A..pdf	Ver archivo adjunto.
	Content2-application-581 (1) (1) (1).pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 27 de Febrero de 2023

Anexo de documentos del envío

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E97064682-R

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E97063116-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [pvelez@lealangerita.com](mailto:pvelez@lealangerita.com)

Asunto: Notificación Resolución 20235330005815 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:40 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:41 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 27 de Febrero de 2023 (11:42 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.27.45

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/86.0.4240.198 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2023.02.27 17:50:22  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia