

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 5775 DE 14/08/2023

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

Expediente No. 2023910260100026-E

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

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1480 de 2011 y la Resolución 1582 de 2012, 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,

I. CONSIDERANDO

El numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ 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”.

La Ley 336 de 1996², en su artículo 5 de “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional 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.

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.³

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; (iii) imponer las medidas y

¹ “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.”

² “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

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. (...)*”

En concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, 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 no es del texto)

El artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, 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.** El 31 de marzo de 2022, mediante PQR con número 20225340456562⁷, el señor Cesar Enrique Vera Oyola, puso en conocimiento de esta Entidad los siguientes hechos:

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁶ “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 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”.

⁷ Véase en el expediente 2023910260100026-E: “1. QUEJA 20225340456562”

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

- 2.1.1.** Adquirió un tiquete para volar el 22 de marzo de 2022 con la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A. (En adelante la aerolínea, la investigada o Avianca), en el trayecto Cali - Bogotá.
- 2.1.2.** Manifestó que no fue posible realizar el check in de manera virtual, ya que en al intentar realizarlo, la página web le emitió un mensaje informándole que debía facturar en el aeropuerto para intentar conseguir asientos disponibles.
- 2.1.3.** De acuerdo con lo informado por parte de la aerolínea el motivo por el cual no se permitió el abordaje obedeció a una sobreventa.
- 2.1.4.** Adicional a lo anterior, exteriorizó que a pesar de que lo deseaba era abordar el vuelo, le brindaron un bono de comida y un descuento por \$110.000.
- 2.2.** La sociedad Avianca dio respuesta con radicado 20235341979682⁸, donde informó que:
 - 2.2.1.** Actuando bajo las disposiciones legales habría sobrevendido el referido vuelo.
 - 2.2.2.** Reubicó al usuario en el vuelo AV9228, el cual se encontraba programado para dos horas después del vuelo original, adicionalmente le generó un bono EMD por \$110.000 con vigencia de un año y un Boucher de refrigerio.
 - 2.2.3.** Así mismo aclara que el usuario no pudo realizar check in por la página web, debido a que el vuelo presentó alta afluencia y el sistema permitió el registro hasta el tope de sillas de la aeronave.

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones adelantadas de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran como pruebas las siguientes:

3.1. Documentales

- 3.1.1.** Queja identificada con radicado 20225340456562 del 31 de marzo de 2022.⁹
- 3.1.2.** Requerimiento masivo a Avianca con radicado 20229100343331 del 27 de mayo de 2022¹⁰.
- 3.1.3.** Base de datos de la respuesta remitida por parte de Avianca¹¹.
- 3.1.4.** Copia de la respuesta remitida a la usuaria por parte de Avianca¹².
- 3.1.5.** Documento EMD aportado por Avianca¹³

⁸ Véase en el expediente 2023910260100026-E: “3.1. RESPUESTA 20235341979682”

⁹ Véase en el expediente 2023910260100026-E: “1. QUEJA 20225340456562”

¹⁰ Véase en el expediente 2023910260100026-E: “2. REQUERIMIENTO MASIVO A AVIANCA 20229100343331”

¹¹ Véase en el expediente 2023910260100026-E: “3. RESPUESTA 20235341979682 - BASE DE DATOS”

¹² Véase en el expediente 2023910260100026-E: “3.1. RESPUESTA 20235341979682”

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹⁴, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.** identificada con **NIT. 890100577 - 6**, así:

CARGO PRIMERO: Presuntamente incumplir con la obligación de transportar al usuario en los términos y condiciones del servicio adquirido, de acuerdo con lo señalado en el numeral 3.10.2.5. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (En adelante RAC).

El numeral 3.10.2.5. de los RAC, señala:

“3.10.2.5. Transporte del pasajero

El pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento.”

Del texto citado se puede determinar que, la aerolínea está en la obligación de transportar al usuario en los términos y condiciones pactados, cumpliendo así con el itinerario y el vuelo que se adquirió inicialmente, siempre y cuando el pasajero cumpla con sus obligaciones para la debida ejecución del contrato de transporte.

En el caso concreto, y de acuerdo con los hechos señalados en el título II del presente acto se puede observar que el usuario había adquirido un tiquete que cubría la ruta Cali - Bogotá.

Posteriormente, al intentar realizar check in por la página web, el sistema no se lo permitió y le emitió un mensaje donde le indicaba que debía factura en el aeropuerto para intentar conseguir asientos disponibles. Al presentarse en las instalaciones aeroportuarias, y pese a haber cumplido con sus obligaciones contractuales, la aerolínea Avianca le negó el embarque presuntamente por motivos de sobreventa, reubicando al pasajero en el vuelo AV9228 para cubrir el trayecto inicialmente adquirido.

¹³ Véase en el expediente 2023910260100026-E: " 3.2. RESPUESTA 20235341979682 - EMD"

¹⁴ **“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 (...)”

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

Así las cosas, una vez analizado el material probatorio recopilado durante la etapa de averiguaciones preliminares, se tiene que la investigada presuntamente le negó al pasajero el abordaje del vuelo que compró para el 22 de marzo de 2022, incumpliendo así con el servicio inicialmente adquirido, lo anterior, como consecuencia de una aparente sobreventa de dicho vuelo, ello pese a que el usuario habría cumplido con sus obligaciones.

En consecuencia, la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.**, presuntamente estaría incurriendo en la conducta objeto de sanción establecida en el literal c) de la sección 13.525 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Presuntamente vulnerar el deber de compensar al pasajero conforme a las disposiciones contenidas en el literal f) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC.

El literal (f) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC, señala lo siguiente:

"3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(...)

*(f) **Compensación adicional.** La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma adicional, equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto pagadera en dinero efectivo, a menos que el pasajero acepte expresamente otra forma, como tiquetes en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de tiquetes, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:*

(1) Sobreventa, cuando no medie acuerdo directo con el pasajero, en el que éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto. (...)"

Frente a la compensación al usuario afectado por sobreventa, los RAC señalan de manera clara que se debe reconocer una compensación en efectivo correspondiente al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, asimismo señalan que se puede otorgar en otros medios, siempre y cuando el usuario expresamente así lo acepte.

De acuerdo con las afirmaciones realizadas por la aerolínea, se reconoció compensación a favor del usuario, la cual fue realizada a través de un bono EMD por un valor de \$110.000 (Ciento diez mil pesos M/C) para canje en servicios de la aerolínea y un Boucher del refrigerio.

Sobre el particular se reitera que, como consecuencia de la negación del abordaje al pasajero por presunta sobreventa, Avianca se encontraba en la obligación, de reconocer en efectivo lo correspondiente al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, pero en el presente caso presuntamente se realizó una compensación sin cumplir con los criterios establecidos en la norma.

Por lo anterior, la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. -**

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

Avianca S.A., presuntamente habría incumplido con el deber de efectuar las compensaciones derivadas de la supuesta sobreventa de conformidad con lo establecido en el literal f) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC. Ahora bien, como quiera que la conducta objeto de reproche no tiene asignada una infracción específica se procederá a dar aplicación al literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996¹⁵.

V. SANCIÓN

De encontrarse responsable a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.**, frente al **CARGO PRIMERO**, se procederá a la aplicación de la sanción señalada en el literal c) de la sección 13.525 de los RAC, así:

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

(c) La empresa de servicios aéreos comerciales que por sobreventa o cualquier otro motivo imputable a ella, niegue el embarque a un pasajero que hubiese adquirido un tiquete y reservado cupo para un determinado vuelo. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, la empresa resultare responsable, así:

- (1) En un veinte por ciento (20%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a diez (10) y menor de veinte (20).*
- (2) En un treinta por ciento (30%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a veinte (20) y menor de cincuenta (50).*
- (3) En un cincuenta por ciento (50%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a cincuenta (50) y menor a cien (100) y,*
- (4) En un cien por ciento (100 %) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, respecto a los cuales la empresa resulte responsable fuera igual o superior a cien (100).*
- (5) Los pasajeros que a cambio de una compensación lleguen a un acuerdo voluntario con la aerolínea para no embarcar, no se contarán como sobreventa.*
- (6) Si la empresa no adoptase ninguna medida compensatoria en favor del pasajero o pasajeros afectado(s) conforme a la Ley y a los presentes Reglamentos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha prevista para el vuelo, la sanción total correspondiente se incrementará en un 50% adicional. Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un*

¹⁵ "ARTÍCULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

e. En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.”

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.”

De encontrarse responsable a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.**, frente al **CARGO SEGUNDO**, se procederá a dar aplicación a la sanción señalada en el literal e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, así:

“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.”¹⁶

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **CARGO PRIMERO**, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en los numerales uno al seis del literal c) de la sección 13.525 de los RAC, así como lo contemplado en la sección 13.300 de los RAC, que establecen:

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

(c) La empresa de servicios aéreos comerciales que por sobreventa o cualquier otro motivo imputable a ella, niegue el embarque a un pasajero que hubiese adquirido un tiquete y reservado cupo para un determinado vuelo. Esta sanción se impondrá con respecto a una sola persona o pasajero afectado, y se agravará incrementándose, dependiendo de la cantidad de pasajeros afectados del mismo vuelo con respecto a los cuales, la empresa resultare responsable, así:

(1) En un veinte por ciento (20%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a diez (10) y menor de veinte (20).

(2) En un treinta por ciento (30%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a veinte (20) y menor de cincuenta (50).

¹⁶ 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 5775 DE 14/08/2023

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

- (3) *En un cincuenta por ciento (50%) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, con respecto a los cuales la empresa resulte responsable, fuera igual o superior a cincuenta (50) y menor a cien (100) y,*
- (4) *En un cien por ciento (100 %) adicional, si el número de pasajeros afectados del mismo vuelo, respecto a los cuales la empresa resulte responsable fuera igual o superior a cien (100).*
- (5) *Los pasajeros que a cambio de una compensación lleguen a un acuerdo voluntario con la aerolínea para no embarcar, no se contarán como sobreventa.*
- (6) *Si la empresa no adoptase ninguna medida compensatoria en favor del pasajero o pasajeros afectado(s) conforme a la Ley y a los presentes Reglamentos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha prevista para el vuelo, la sanción total correspondiente se incrementará en un 50% adicional. Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.”*
(Subrayas fuera del texto original)

“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*

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

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.”

De resultar procedente la sanción señalada para el **CARGO SEGUNDO**, y como quiera que en el artículo 46 de la ley 336 de 1996 no se definen criterios de graduación que permitan dosificar las sanciones impuestas, resulta procedente dar aplicación a los atenuantes o agravantes determinados en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

"ARTÍCULO 50. Graduación de las sanciones. 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”.*

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.** identificada con **NIT. 890100577 - 6**, un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **2023910260100026-E**

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

RESUELVE

Artículo 1. Iniciar investigación administrativa y **FORMULAR** pliego de cargos en contra de la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. -**

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

Avianca S.A. identificada con **NIT. 890100577 - 6**, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. Así:

CARGO PRIMERO: Presuntamente incumplir con la obligación de transportar al usuario en los términos y condiciones del servicio adquirido, de acuerdo con lo señalado en el numeral 3.10.2.5. de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Presuntamente vulnerar el deber de compensar al pasajero conforme a lo señalado en el literal f) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC.

Artículo 2. CONCEDER a la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.** identificada con **NIT. 890100577 - 6**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **2023910260100026-E**.

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 - y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EtzEU p9I9H5GiwYcqxM3U3cB-U95AP9Dzp-H18bZn0S6A?e=l7aqqR>

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 3. INCORPORAR y tener como pruebas las obrantes dentro del expediente y las cuales se hace alusión en el numeral 3.1. de la parte considerativa de la presente resolución.

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

Artículo 5. 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.

RESOLUCIÓN No 5775 DE 14/08/2023

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

Artículo 6. 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 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 7. 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

5775 DE 14/08/2023



Andrea Portillo Oróstegui

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

Notificar:

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

NIT. 890100577 - 6

Ana María Ceballos García

Representante legal o quien haga sus veces

notificaciones@avianca.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en veintiséis (26) folios

Proyectó: C.E.P.M.

Revisó: J.E.V.R.

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

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

Resumen del mensaje

Id mensaje:	6471
Emisor:	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destinatario:	notificaciones@avianca.com - notificaciones@avianca.com
Asunto:	Notificación Resolución 20235330057755 de 14-08-2023
Fecha envío:	2023-08-16 18:00
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/08/16 Hora: 18:01:21	Tiempo de firmado: Aug 16 23:01:21 2023 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
Notificación de entrega al servidor exitosa El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - Artículo 21 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/08/16 Hora: 18:01:22	Aug 16 18:01:22 cl-t205-282cl postfix/smtp[12844]: 8073C12487E8: to=<notificaciones@avianca.com>, relay=mxh-0075e101.gslb.pphosted.com[205.220.183.89]:25, delay=1.4, delays=0.08/0/0.57/0.76, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 3ses036uvq-1 Message accepted for delivery)
El destinatario abrió la notificación Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2023/08/16 Hora: 18:01:39	Dirección IP: 40.77.57.90 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/35 Safari/537.36
Lectura del mensaje El momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará cuando éste ingrese en el sistema de información designado por el destinatario. Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario - Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.	Fecha: 2023/08/17 Hora: 07:27:22	Dirección IP: 104.47.56.126 United States of America - Washington - Quincy Agente de usuario:

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 20235330057755 de 14-08-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

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

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

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

Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

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

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo

electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co 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: PArá visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EtzEU9I9H5GiwYcqxM3U3cB-_U95AP9Dzp-H18bZn0S6A?e=l7aqqR

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO
Coordinadora Grupo De Notificaciones

Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
5775.pdf	7752b4ae6abe36cef5e3a0b9ee26c10576889188427fd2199996dabc512574cc
1.1_RUES_AVIANCA_S.A._14082023.pdf	04143e92d89ea2f799da006bd74c7935cfa6512c3a8c2433b00bba339577ec3b

Descargas

Archivo: 5775.pdf **desde:** 191.95.161.122 **el día:** 2023-08-17 07:27:30

Archivo: 5775.pdf **desde:** 191.95.161.122 **el día:** 2023-08-17 07:28:10

Archivo: 5775.pdf **desde:** 191.95.161.122 **el día:** 2023-08-17 07:28:17

Archivo: 1.1_RUES_AVIANCA_S.A._14082023.pdf **desde:** 191.95.161.122 **el día:** 2023-08-17 07:27:29

Archivo: 1.1_RUES_AVIANCA_S.A._14082023.pdf **desde:** 191.95.161.122 **el día:** 2023-08-17 07:28:08

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