

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 5944 DE 18/08/2023**

“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. 2023910260100039- 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 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”.

La Ley 336 de 1996<sup>2</sup>, 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.<sup>3</sup>

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 sanciones como consecuencia de

<sup>1</sup> “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.”

<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.”

<sup>3</sup> 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 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte<sup>4</sup>.

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 2019<sup>5</sup>, 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 2019<sup>6</sup>, 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.** Que, mediante comunicación con radicado 20225341222982 del 12 de agosto de 2022<sup>7</sup>, la señora Verónica Bossio presentó ante esta Superintendencia, queja contra la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A. (En adelante la aerolínea, la investigada o Avianca S.A.), en la que manifestó:

<sup>4</sup> Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

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

<sup>6</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 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”.

<sup>7</sup> Identificada en el expediente digital como “1. PQR 20225341222982 del 12 de agosto de 2022”

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.** Que, el 26 de junio de 2022 viajó con la aerolínea Avianca S.A. en la ruta Londres – Bogotá – Cali. No obstante, al aterrizar en el aeropuerto de destino final, su equipaje no fue entregado.

**2.1.2.** Sostiene que, generó el reporte en el aeropuerto por la debida demora del equipaje, sin embargo, solo hasta el 21 de julio de 2022, es decir, luego de más de 21 días, el mismo fue recibido por parte de la usuaria.

**2.1.3.** Finalmente alegó que, solo hasta una semana antes a la presentación de la queja a esta Dirección, la aerolínea investigada ofreció compensación de un bono de 575 dólares en sus productos, con lo que no se encontró conforme debido a todas las consecuencias e inconvenientes que le produjo la demora de su equipaje y adicional, debido a que sus gastos fueron en efectivo.

**2.2.** La sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A. dio respuesta al requerimiento de información<sup>8</sup> efectuado por esta Dirección en los que se refirió en los siguientes términos<sup>9</sup>:

**2.2.1.** Indicó que, recibió los comentarios en referencia a la demora presentada con el equipaje de la usuaria bajo la etiqueta AV780052, cuando realizaba los vuelos AZ248-AV121-AV8409 los días 25,26 y 27 de mayo del 2022 en la ruta Milán - Londres - Bogotá – Cali.

**2.2.2.** Aclaró que, después de las validaciones correspondientes al caso, encontró que el motivo por el cual se produjo demora con la entrega del equipaje de la usuaria, obedeció a problemas en las bandas de selección.

**2.2.3.** Finalizó manifestando que, la usuaria, aceptó compensación relacionada con un documento valor reembolsable por 410 USD, el cual cuenta con un año de vigencia, es decir, hasta el 23 de agosto de 2023.

### **III. PRUEBAS**

**3.1.** 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:

#### **3.1.1. Documentales**

**3.1.1.1.** PQRD identificada con radicado 20225341222982 del 12 de agosto de 2022 con sus respectivos anexos.<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Identificada en el expediente como “2. REQ 20229100686201 del 30 de septiembre de 2022.”

<sup>9</sup> Identificada en el expediente como “3. RTA 20235342020922 del 18 de agosto de 2022. - 3.1. Archivo Excel que contiene versión de la empresa”

<sup>10</sup> Identificada en el expediente como “1. PQR 20225341222982 del 12 de agosto de 2022”.

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

**3.1.1.2.** Requerimiento de información número 20229100686201 del 30 de septiembre de 2022 con sus respectivos anexos.<sup>11</sup>

**3.1.1.3.** Respuesta al requerimiento de información identificado con radicado 20235342020922 del 18 de agosto de 2023.<sup>12</sup>

**3.1.1.5.** Archivo Excel diligenciado por la investigada en donde da su versión sobre los hechos relacionados en la queja.<sup>13</sup>

**3.1.1.6.** Comunicación de la aerolínea dirigida a la quejosa, en donde se le brinda respuesta sobre la demora, daño y saqueo presentada en con su equipaje.<sup>14</sup>

#### **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 Administrativo<sup>15</sup>, 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: Por el presunto incumplimiento del numeral 1.1. del artículo 3 y artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 1884 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo en el entendido de la obligación de transportar al pasajero con su equipaje.**

El numeral 1.1. del artículo 3 de la ley 1480 de 2011, señala:

*"ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*

*1. Derechos:*

*1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado."*

El artículo 6 de la ley 1480 de 2011, indica:

<sup>11</sup> Identificada en el expediente como "2. REQ 20229100686201 del 30 de septiembre de 2022.- 2.1. ANEXO REQ 20229100686201"

<sup>12</sup> Identificada en el expediente como "3. RTA 20235342020922 del 18 de agosto de 2023."

<sup>13</sup> Identificada en el expediente como "3.1. Archivo Excel que contiene versión de la empresa"

<sup>14</sup> Identificada en el expediente como "3. RTA 20235342020922 del 18 de agosto de 2023." Pág. 4-5.

<sup>15</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 (...)"*

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

"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 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.*

*El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

Así mismo, el artículo 1884 del Código de Comercio establece:

*"<OBLIGACIÓN DE TRANSPORTAR EL EQUIPAJE DEL VIAJERO>. El transportador estará obligado a transportar conjuntamente con los viajeros y dentro del precio del billete, el equipaje de estos, con los límites de peso o volumen que fijen los reglamentos. El exceso de equipaje será regulado en las condiciones del contrato de transporte de que trata el artículo 1875."*

La definición de calidad se encuentra compuesta por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y, las condiciones que se ofrecen al suministrar el mismo.<sup>16</sup> En el presente caso las características inherentes para un adecuado servicio de transporte aéreo son las señaladas en el Código de Comercio (art. 1884) el cual señala la obligación de transportar al pasajero con su equipaje.

Al respecto la doctrina ha dicho lo siguiente:

*"En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella"<sup>17</sup>*

Para el caso bajo estudio, este Despacho observa de los hechos expuestos que, el pasajero llegó a su lugar de destino (México) y presuntamente no recibió su equipaje, por tal motivo tuvo que incurrir en gastos que no tenía contemplados para suplir sus necesidades personales básicas; asimismo, y de acuerdo con lo informado en la queja y en la respuesta remitida por la investigada Avianca S.A., el equipaje nunca llegó a su lugar de destino debido al mal etiquetado por parte de la aerolínea en Bogotá, es decir que, el usuario durante el transcurso del viaje, no tuvo acceso al equipaje y solo al regreso al lugar de origen (Bogotá) y posterior a los diversos trámites que realizó con el fin de recuperar el equipaje, lo recibió.

<sup>16</sup> *"ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:*

*1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él."*

<sup>17</sup> Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pág. 236. En: Perspectivas del derecho del consumo, Universidad Externado de Colombia, 2013

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

Por lo anterior, corresponde determinar en la presente investigación administrativa si la aerolínea Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A., infringió el numeral 1.1. del artículo 3 y artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 1884 del Código de Comercio, al presuntamente retrasar la entrega del equipaje al usuario Sergio Miguel Pedraza Aparicio, por un término superior a 24 horas.

En consecuencia, Avianca S.A., presuntamente estaría incurriendo en la conducta objeto de sanción establecida en el literal f) 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 numeral 3.10.3.7.1. de los RAC.**

*"3.10.3.7.1. Compensaciones Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no, de un pasajero no llega, o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto si son necesarios, serán asumidos por el transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo personal, o le suministrará tales elementos. Si la demora del equipaje fuera superior veinticuatro (24) horas, la compensación incluirá además, una suma suficiente para adquirir prendas básicas de vestir, en todo caso no inferior al veinte por ciento (20%) del valor del trayecto por cada día de retraso, a cada pasajero afectado"*

Frente a la compensación al usuario afectado por demora de equipaje, los RAC señalan que se debe reconocer una compensación de acuerdo con la situación de cada pasajero afectado, por ejemplo, brindando gastos de transporte desde y hacia el aeropuerto si este debe movilizarse a recogerlo, entregando elementos de aseo personal o su valor y si la demora es superior a 24 horas, debe entregar además, una suma no inferior al 20% del valor del trayecto para adquirir prendas básicas de vestir por cada día de retraso.

De acuerdo con el oficio de respuesta de la aerolínea allegada por la usuaria en su queja y el documento aportado por la vigilada en respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, Avianca S.A. ofreció un primer momento, dos opciones de compensación, la primera opción fue un Bono Avianca (EMD) por un valor de 575 USD, o la segunda opción fue la acumulación de 30.000 millas. Posteriormente, ante el rechazo de la usuaria de la compensación ofrecida, la línea aérea adicionó como tercera alternativa, un documento valor reembolsable por 410 USD, siendo aceptado este último por la pasajera.

Sobre el particular se reitera que, como consecuencia de la demora del equipaje de la usuaria presuntamente por más de 21 días, Avianca S.A. se encontraba en la obligación de entregar o reconocer en su valor, los elementos de aseo personal y de otorgar una suma no inferior al 20% del valor del trayecto para adquirir prendas básicas de vestir por cada día de retraso.

Por lo anterior, la sociedad **Aerovías del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.**, presuntamente habría incumplido con el deber de efectuar las

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

compensaciones derivadas de la demora de equipaje de conformidad con lo establecido en el **numeral 3.10.3.7.1 de los RAC**. Así las cosas, Avianca, presuntamente estaría incurriendo en la conducta objeto de sanción establecida en el **literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996**<sup>18</sup>.

**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 del literal f) de la sección 13.525 de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC), así:

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

*(f) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular o el explotador o concesionario de aeropuerto que, por razones imputables a ella y de manera reiterada, cause retraso o demora superior a 24 horas desde la llegada del vuelo, en la entrega del equipaje a los pasajeros, independientemente de las medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los mismos. 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, habiéndose recibido queja, la empresa o el explotador o concesionario de aeropuerto 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, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Secretaría de Autoridad Aeronáutica - Grupo Estructura Normativa y Estándares Aeronáuticos REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA*
- (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) 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.*
- (6) Se excluye de la presente regulación el equipaje condicional (exceso o equipaje sobredimensionado), el cual se transportará en los términos acordados con el transportador.*

<sup>18</sup> “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 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

(7) *Para el transporte público internacional, primarán los Convenios Internacionales sobre la materia.”*

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.”<sup>19</sup>*

## **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 siete del literal f) 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. :**

*(f) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público regular o el explotador o concesionario de aeropuerto que, por razones imputables a ella y de manera reiterada, cause retraso o demora superior a 24 horas desde la llegada del vuelo, en la entrega del equipaje a los pasajeros, independientemente de las medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los mismos. 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, habiéndose recibido queja, la empresa o el explotador o concesionario de aeropuerto 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).*

<sup>19</sup> En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.



**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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) *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, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Secretaría de Autoridad Aeronáutica - Grupo Estructura Normativa y Estándares Aeronáuticos REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA*
- (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) *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.*
- (6) *Se excluye de la presente regulación el equipaje condicional (exceso o equipaje sobredimensionado), el cual se transportará en los términos acordados con el transportador.*
- (7) *Para el transporte público internacional, primarán los Convenios Internacionales sobre la materia.” (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.*

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

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

- (1) *El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.*
- (2) *La preparación ponderada del hecho.*
- (3) *Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.*
- (4) *Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.*
- (5) *Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.*
- (6) *No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.*
- (7) *Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.*
- (8) *La reincidencia.*
- (c) *En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.*
- (d) *En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.*

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

*(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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 **2023910260100039-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. - Avianca S.A.**, identificada con **NIT. 890100577 – 6**, por la presunta vulneración del numeral 1.1. del artículo 3 y el 6 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 1884 del Código de Comercio y el numeral 3.10.3.7.1. de los RAC, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. Así:

**RESOLUCIÓN No 5944 DE 18/08/2023**

“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.”

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento del numeral 1.1. del artículo 3 y artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 1884 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte aéreo en el entendido de la obligación de transportar al pasajero con su equipaje.

**CARGO SEGUNDO:** Presuntamente vulnerar el deber de compensar al pasajero conforme a las disposiciones contenidas en el numeral 3.10.3.7.1. 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 **2023910260100039-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](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EiNylSIWddNGhA6oWne2pLQBZOIXyUkUbRzyB6RcQIel5w?e=Idd5az>

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 5944 DE 18/08/2023**

“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, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervenga en la presente actuación de conformidad en lo previsto en el artículo 37 inciso final y en artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**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.

Dada en Bogotá, D.C., a los

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**5944 DE 18/08/2023**



**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

Luisa Fernanda Cárdenas Ovalle

Representante legal judicial y extrajudicial

Calle 77B # 57-103 PISO 21 ED GREEN TOWERS

notificaciones@avianca.com

Barranquilla – Atlántico

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

Proyectó: K.S.M.P.

Revisó: J.E.V.R.

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

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

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	6660
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	notificaciones@avianca.com - notificaciones@avianca.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20235330059445 de 18-08-2023
<b>Fecha envío:</b>	2023-08-22 17:54
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje

## Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b></p> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/08/22 <b>Hora:</b> 20:30:27</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> Aug 23 01:30:27 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.</p>
<p><b>Notificación de entrega al servidor exitosa</b></p> <p>El acuse de recibo significa una aceptación del mensaje de datos en el servidor de correo del destinatario - <b>Artículo 21 Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/08/22 <b>Hora:</b> 20:30:37</p>	<p>Aug 22 20:30:37 cl-t205-282cl postfix/smtp[26732]: 23F6312487E5: to=&lt;notificaciones@avianca.com&gt;, relay=mxh-0075e101.gslb.pphosted.com[205.220.183.89]:25, delay=10, delays=0.11/0/9.6/0.72, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 3sn23crpa9-1 Message accepted for delivery)</p>
<p><b>El destinatario abrió la notificación</b></p> <p>Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.</p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/08/22 <b>Hora:</b> 20:31:12</p>	<p><b>Dirección IP:</b> 40.94.33.126 <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/35 Safari/537.36</p>
<p><b>Lectura del mensaje</b></p> <p>El momento de la recepción de un mensaje de datos se determinará cuando éste ingrese en el sistema de información designado por el destinatario. Si el destinatario no ha designado un sistema de información, la recepción tendrá lugar cuando el mensaje de datos ingrese a un sistema de información del destinatario - <b>Artículo 24 literal a numeral 1 y literal b Ley 527 de 1999.</b></p>	<p><b>Fecha:</b> 2023/08/22 <b>Hora:</b> 21:20:05</p>	<p><b>Dirección IP:</b> 104.47.51.126 No hay datos disponibles. <b>Agente de usuario:</b></p>

como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

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

## Contenido del Mensaje

Asunto: Notificación Resolución 20235330059445 de 18-08-2023

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](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:** PArá visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace <https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EiNyLSIWddNGhA6oWne2pLQBZOIXyUkUbRzyB6RcQlel5w?e=ldd5az>

Atentamente,

**CAROLINA BARRADA CRISTANCHO**  
Coordinadora Grupo De Notificaciones

#### Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
5944_1.pdf	b781e7909488057feca1ec7ab0d394c939d8da3252ca7748c8f9f1e9976922f5
5.1_RUES_AVIANCA_S.A..pdf	6af1a328f3abdfdedcbce86d7bfae678eacd54e3c8c30334a80c5a9dca4c4a2d

#### Descargas

**Archivo:** 5944\_1.pdf **desde:** 201.245.254.211 **el día:** 2023-08-22 22:52:32  
**Archivo:** 5944\_1.pdf **desde:** 191.156.235.142 **el día:** 2023-08-23 09:34:55  
**Archivo:** 5944\_1.pdf **desde:** 191.156.235.142 **el día:** 2023-08-23 09:34:55  
**Archivo:** 5.1\_RUES\_AVIANCA\_S.A..pdf **desde:** 186.147.224.134 **el día:** 2023-08-22 21:20:12  
**Archivo:** 5.1\_RUES\_AVIANCA\_S.A..pdf **desde:** 201.245.254.211 **el día:** 2023-08-22 22:52:30  
**Archivo:** 5.1\_RUES\_AVIANCA\_S.A..pdf **desde:** 191.156.235.142 **el día:** 2023-08-23 09:34:55  
**Archivo:** 5.1\_RUES\_AVIANCA\_S.A..pdf **desde:** 191.156.235.142 **el día:** 2023-08-23 09:34:55

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

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