

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES”

**Expediente No. 2023910260100054-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 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

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 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022<sup>7</sup>, el señor Diego Rojas presentó ante esta Superintendencia, queja contra la aerolínea Compañía Panameña de

<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 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022”

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

Aviación S.A. – COPA AIRLINES<sup>8</sup> (en adelante Copa Airlines o aerolínea), en la que manifestó:

**2.1.1.** Que, el 15 de agosto de 2022 viajó con la aerolínea Copa Airlines en la ruta Panamá - Bogotá con el número de boleto 230-5227549580 y reserva APXYI5. No obstante, al recoger su equipaje de bodega en el aeropuerto el Dorado en la ciudad de Bogotá D.C., se percató que el equipaje se encontraba con los soportes de las esquinas rotos, igualmente la tapa frontal rayada.

**2.1.2.** Sostuvo que, realizó pago de USD35 por el envío del equipaje en bodega, y que, al momento de percatarse de los daños, acude ante un funcionario de la aerolínea para solicitar ayuda. El funcionario tomó los datos del quejoso; adicional, el usuario realizó registro de su queja por medio del canal de atención de la página Web.

**2.1.3.** El 25 de agosto de 2022 recibió respuesta negativa por parte de la aerolínea, adjuntando las comunicaciones vía correo electrónico. Así mismo, el usuario reitero que Copa Airlines debía responder por su equipaje de bodega y componentes internos que resultaron afectados.

**2.2.** Que, mediante comunicación del 6 de diciembre del 2022 con número de radicado 20225341845692, Copa Airlines, dio respuesta a un requerimiento de información realizado por esta Dirección, en el que se refirió en los siguientes términos:

**2.2.1.** Que, existen desgastes propios del equipaje durante su transporte, por lo tanto, al usuario no es procedente compensarlo.

### **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 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022 con sus respectivos anexos.<sup>9</sup>

**3.1.1.2.** Requerimiento de información número 20229100818821 del 24 de noviembre de 2022.<sup>10</sup>

**3.1.1.3.** Respuesta al requerimiento de información identificado con radicado 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022.<sup>11</sup>

**3.1.1.4.** Anexo 1 del radicado 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022 -Archivo Excel diligenciado por la investigada en donde expone su

<sup>8</sup> Sociedad extranjera con domicilio en República de Panamá y con sucursal constituida en Colombia, esta última con NIT. 860025338 - 2

<sup>9</sup> Identificada en el expediente como "1. PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022"

<sup>10</sup> Identificada en el expediente como "2. REQ 20229100818821 del 24 de noviembre de 2022"

<sup>11</sup> Identificada en el expediente como "3. RTA 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022"

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

versión de los hechos relacionados con la queja del radicado 20225341439302-.<sup>12</sup>

**3.1.1.5.** Anexo 2 del radicado 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022 -Comunicación de la aerolínea dirigida al quejoso, con fecha del 30 de noviembre de 2022 en donde se le brinda respuesta sobre el daño presentado con su equipaje-.<sup>13</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>14</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la **Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines**, así:

**CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento al numeral 3.10.3.4. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con el transporte y conservación del equipaje.**

El numeral 3.10.3.4 de los RAC, establece:

*"3.10.3.4. Transporte y conservación del equipaje*

*En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. De acuerdo con la Ley, el transportador es responsable por el equipaje desde el momento de su recibo en el aeropuerto de origen hasta su entrega en el de destino, pero no lo será mientras se encuentre a órdenes de la autoridad aduanera, policiva o de otra autoridad".*

La norma en cita, precisa los deberes y la presunción que recae sobre la aerolínea al momento de transportar equipaje facturado, estableciendo para tal fin que: i) deberá recibir el equipaje en el aeropuerto de origen conduciéndolo hasta el lugar de destino, bajo su custodia y responsabilidad para finalmente entregarla al pasajero, ii) el equipaje se presumirá entregado a la aerolínea en buen estado, por lo que el transportador deberá devolverlo en las mismas condiciones, excepto que exista constancia de lo contrario, y iii) el transportador no será responsable del equipaje cuando esté bajo órdenes de la autoridad aduanera, policiva o cualquier otra.

<sup>12</sup> Identificada en el expediente como "4. Anexo 1. RTA 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022"

<sup>13</sup> Identificada en el expediente como "5. Anexo 2. RTA 20225341845692 del 6 de diciembre de 2022"

<sup>14</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 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

Para el caso en estudio, señaló el pasajero Diego Rojas que, al llegar a su destino final Bogotá, su equipaje facturado presentaba daños y pese a realizar las respectivas reclamaciones ante la investigada, la respuesta de la misma fue negativa al sustentar que, no se hacía responsable, debido a que el transporte de equipaje genera unos desgastes propios, transporte que en cualquier momento durante todo el itinerario puede ocurrir, o cuando el equipaje es inspeccionado por autoridades de manera. Asimismo, el usuario demostró el estado del equipaje, como se observa en las imágenes aportadas en la queja remitida a esta Dirección.

Imagen 1. Equipaje facturado Vuelo CM415 del 15/08/2022



Fuente: PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Identificada en el expediente como “1. PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022” Pág. 4.

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

Imagen 2. Equipaje facturado Vuelo CM415 del 15/08/2022



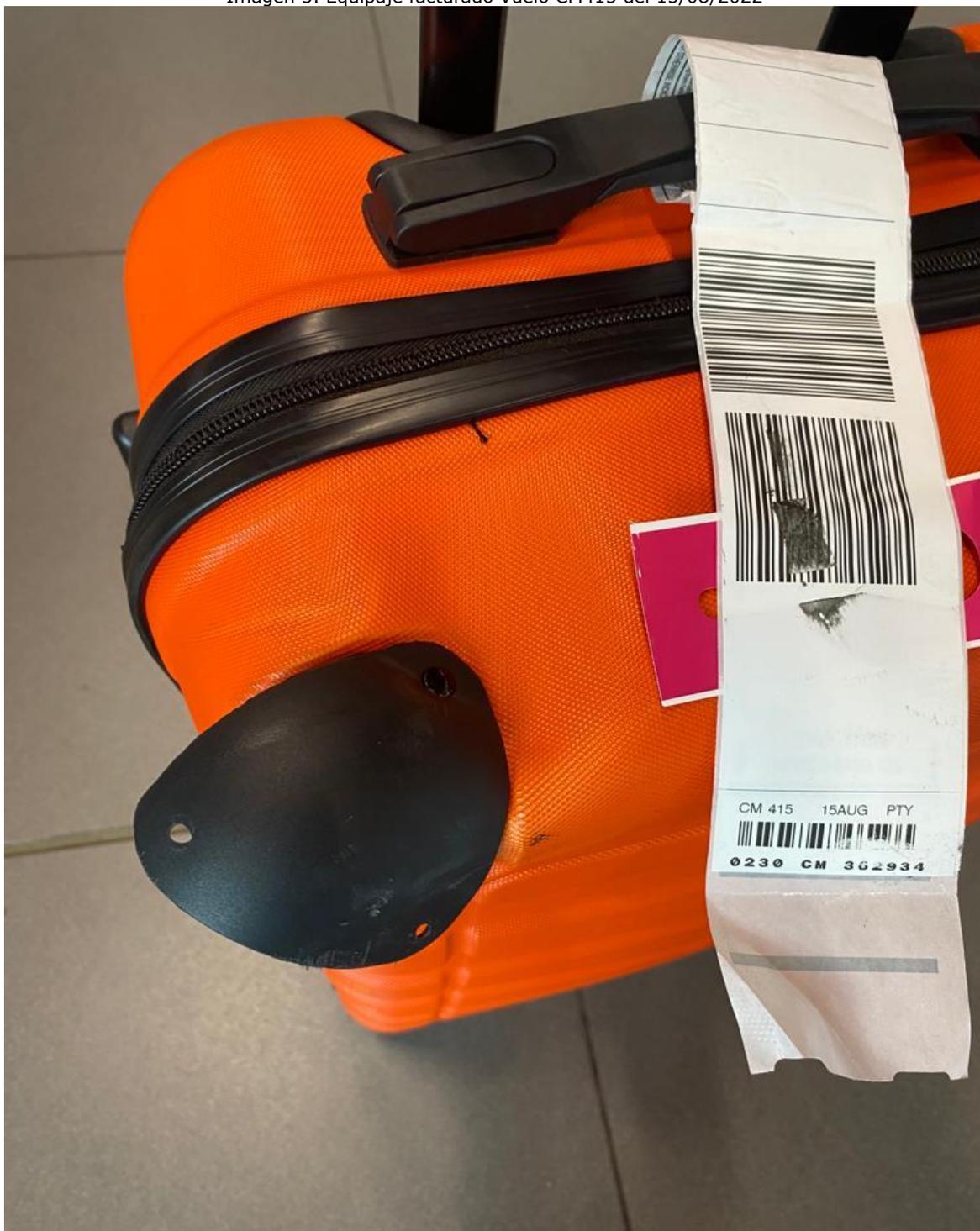
Fuente: PQR PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Identificada en el expediente como "1. PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022" Pág. 3.

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

Imagen 3. Equipaje facturado Vuelo CM415 del 15/08/2022



Fuente: PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022.<sup>17</sup>

Lo anterior, comporta un supuesto incumplimiento por parte de la aerolínea Copa Airlines al deber de transportar y conservar el equipaje facturado, en el entendido que, presuntamente no le fue entregado al usuario, en las mismas condiciones en las cuales lo puso a disposición en el aeropuerto de origen, es

<sup>17</sup> Identificada en el expediente como “1. PQR 20225341439302 del 14 de septiembre de 2022” Pág. 4.

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

decir, bajo la presunción de buen estado, teniendo en cuenta la inexistencia de una constancia que indique lo contrario.

En consecuencia, **Copa Airlines**, presuntamente estaría incurriendo en la conducta objeto de sanción establecida en el literal (b) de la sección 13.535 de los RAC.

**CARGO SEGUNDO: Presuntamente vulnerar el deber de indemnizar al pasajero por el daño en el equipaje conforme a las disposiciones contenidas en el numeral 3.10.3.5. de los RAC en concordancia con el numeral 2 del artículo 22 del Convenio de Montreal.**

El numeral 3.10.3.5. de los RAC establece:

*"3.10.3.5. Pérdida, retraso, saqueo o daño*

*En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en el Código de Comercio, para el transporte aéreo interno y en los Convenios del Sistema Varsovia/29- La Haya /55, Montreal/99 o Decisión 619 de la Comunidad Andina, según aplique, para el transporte aéreo internacional, o los que en el futuro los sustituyan."*

Frente a la indemnización al usuario afectado por el daño del equipaje, los RAC señalan que se debe reconocer la misma, según las disposiciones establecidas en los Convenios Internacionales, para vuelos internacionales, o el Código de Comercio, para vuelos nacionales.

En el presente caso y, teniendo en cuenta que el vuelo adquirido por el usuario era para la ruta Panamá – Bogotá, se debe reconocer compensación a favor del usuario por el daño al equipaje de acuerdo con lo establecido en el numeral 2 del artículo 22 del Convenio de Montreal, el cual señala lo siguiente:

*"2. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.*

*En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero."*

Conforme lo establecido en la norma citada, para el transporte aéreo internacional, y cuando los hechos hayan ocurrido a bordo de la aeronave o hallándose el equipaje bajo la custodia del transportador, sus agentes dependientes o consignatarios, se debe hacer entrega de una compensación a favor del usuario por la avería del equipaje registrado, la cual consiste en reconocer limitándose a 1.000 derechos especiales de giro por pasajero, a menos que el pasajero haya realizado una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino.

De acuerdo con el oficio de respuesta de la aerolínea allegada por el usuario en su reclamación ante esta Dirección, Copa Airlines no reconoció indemnización a favor del mismo, afirmando que el daño presentado en el equipaje no será

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

reconocido toda vez que son desgastes propios durante todo el transporte del itinerario contratado por el usuario.

Sobre el particular se reitera que, Copa Airlines tenía la responsabilidad de conservar y entregar el equipaje, en el mismo estado en el cual fue allegado por parte del pasajero en el aeropuerto de origen, al tener el mismo bajo su custodia, por lo que frente al daño que presuntamente se ocasionó, debía asumir el resarcimiento conforme lo establecido en la normatividad vigente objeto de investigación.

Por lo anterior, la sociedad **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**, presuntamente habría incumplido con el deber de efectuar la compensación derivada del daño de equipaje de conformidad con lo establecido en el **numeral 3.10.3.5 de los RAC en concordancia con el numeral 2 del artículo 22 del Convenio de Montreal**. 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 1996.<sup>18</sup>

**V. SANCIÓN**

De encontrarse responsable a la sociedad **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**, frente al **CARGO PRIMERO**, se procederá a la aplicación del literal b) de la sección 13.535 de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC), así:

**“13.535 Serán sancionados con multa equivalente a quinientos sesenta y siete (567) U.V.T.:**

*(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, o de servicios de escala, u operador aeroportuario que cause destrucción, daño, avería, pérdida, saqueo, extravío de equipajes mientras se encuentren en su poder, o elementos aceptados para su custodia y transporte que han sido declarados como valiosos o armas, sin tomar medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los pasajeros afectados. 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 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,*

<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 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

- (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. “*

De encontrarse responsable a la sociedad **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES** 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 el literal b) de la sección 13.535 de los RAC, así como lo contemplado en la sección 13.300 de los RAC, que establecen:

**“13.535 Serán sancionados con multa equivalente a quinientos sesenta y siete (567) U.V.T.:**

*(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, o de servicios de escala, u operador aeroportuario que cause destrucción, daño, avería, pérdida, saqueo, extravío de equipajes mientras se encuentren en su poder, o elementos aceptados para su custodia y transporte que han sido declarados como valiosos o armas, sin tomar medidas compensatorias que sean adoptadas en favor de los pasajeros afectados. 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*

<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 6733 DE 01/09/2023**

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines"

*mismo vuelo con respecto a los cuales, habiéndose recibido queja, 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) 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. "*

*"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.*

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

(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.”*

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 **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**<sup>20</sup>, 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

<sup>20</sup> Sociedad extranjera con domicilio en República de Panamá y con sucursal constituida en Colombia, esta última con NIT. 860025338 - 2

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

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 **2023910260100054-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 **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**<sup>21</sup>, por la presunta vulneración del numeral 3.10.3.4. de los RAC y el numeral 3.10.3.5 de los RAC en concordancia con el numeral 2 del artículo 22 del Convenio de Montreal, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. Así:

**CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento al numeral 3.10.3.4. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en adelante RAC, relacionado con el transporte y conservación del equipaje.**

**CARGO SEGUNDO: Presuntamente vulnerar el deber de indemnizar al pasajero por el daño en el equipaje conforme a las disposiciones contenidas en el numeral 3.10.3.5. de los RAC en concordancia con el numeral 2 del artículo 22 del Convenio de Montreal.**

**Artículo 2. CONCEDER** a la **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**, 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 **2023910260100054-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/Ev8eKiG1OUtJvGiOSdDKQJoBDRq8GKvkxIpYu-3NGRIrFg?e=ecuPco>

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.

<sup>21</sup> Sociedad extranjera con domicilio en República de Panamá y con sucursal constituida en Colombia, esta última con NIT. 860025338 - 2

**RESOLUCIÓN No 6733 DE 01/09/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines”

**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 **Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES**.

**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.

**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**

**6733 DE 01/09/2023**



**Andrea Portillo Oróstegui**

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

**Notificar:**

**Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES – Sucursal Colombia.**

NIT. 860025338 - 2

**Diego Alejandro Bermúdez Parra**

Presidente o quien haga sus veces

notificaciones@copair.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en ocho (08) folios

Proyectó: E.V.C.

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>	7604
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	notificaciones@copaair.com - notificaciones@copaair.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20235330067335 de 01-09-2023
<b>Fecha envío:</b>	2023-09-04 14:51
<b>Estado actual:</b>	Notificacion de entrega al servidor exitosa

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Estampa de tiempo al envío de la notificacion</b>  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>	<b>Fecha:</b> 2023/09/04 <b>Hora:</b> 14:54:22	<b>Tiempo de firmado:</b> Sep 4 19:54:22 2023 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.3.0.
<b>Notificacion de entrega al servidor exitosa</b>  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>	<b>Fecha:</b> 2023/09/04 <b>Hora:</b> 14:54:24	Sep 4 14:54:24 cl-t205-282cl postfix/smtp[27413]: D1E6C1248818: to=<notificaciones@copaair.com>, relay=mx-00761c01.gslb.pphosted.com[205.220.182.252]:25, delay=1.6, delays=0.06/0.07/0.59/0.85, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 3sv0k0n0cy-1 Message accepted for delivery)

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

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

### Contenido del Mensaje

Asunto: Notificación Resolución 20235330067335 de 01-09-2023

Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)  
Representante Legal

**Compañía Panameña de Aviación S.A. – COPA AIRLINES – Sucursal Colombia.**

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

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

**Contra la presente resolución no procede recurso alguno.**

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

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

**NOTA: PAra visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace <https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/Ev8eKiG1OUtJvGiOSdDKQJoBDRg8GKvxlPYu-3NGRIrFg?e=ecuPco>**

Atentamente,

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

## Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
6733.pdf	ba58dbb0bf5d49b96c9f6f9d8c5953ac268f49f4e11ad5ad793e71ba46a94ffc
3.1_RUES_COPA_AIRLINES.pdf	3140fe9c1f16253029daa31a03fd242ac17c59ee648c5420d5cd1c1638baef22

## Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento 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)