

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

Expediente 2020910260100021E

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

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 1437 de 2011, la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1955 de 2019, el Decreto 1079 de 2015, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO QUE

PRIMERO: Mediante Resolución 9755 del 09 de noviembre de 2020¹, esta Dirección decretó medida administrativa de carácter particular a la sociedad **ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia²)**, (la sociedad, la aerolínea, la vigilada o Interjet) al encontrarse una inminente vulneración al derecho a la reclamación de los usuarios y a la obligación de la aerolínea de contar con un sistema de atención efectivo para estos, tal como se indicó en su tercer acápite.

En dicho acto administrativo se precisaron como hallazgos que dieron origen a la actuación los siguientes:

“...se detectó por cuenta de las PQR instauradas por los usuarios en esta Dirección y las manifestaciones de otro grupo de usuarios en las redes sociales, que a pesar de haber adquirido los servicios con la aerolínea en sus diferentes canales de atención, al momento de querer instaurar un reclamo por alguna informalidad no contaban con medio alguno dispuesto para ello.

Se encuentra así un común denominador en la totalidad de las quejas señaladas en el numeral 3.1.1 y de la manifestaciones expresadas en el numeral 3.1.2 de este acto administrativo, consistente en que según la información que se pudo recaudar a la fecha de verificación realizada por esta autoridad, presuntamente ninguno de los usuarios pudo instaurar su reclamo, ya que, en las líneas telefónicas dispuestas por la aerolínea para el efecto no contestaban o por el contrario eran sometidos a una espera de hasta 40 minutos sin una atención. Por otra parte, los usuarios que optaron por enviar correo electrónico con su reclamación no obtuvieron respuesta y en gran porcentaje de los casos ni siquiera un número de radicación. Finalmente, los pasajeros que decidieron dirigirse al aeropuerto de origen o destino cuyo trayecto sería operado por la aerolínea no encontraron personal de esta que les brindara atención.

¹ Véase en el expediente digital “74. 20205320097555 - MEDIDA ADMINISTRATIVA 9755 DE 09-11-2020.pdf”

² Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

En observancia de lo anterior, esta autoridad procedió a verificar en la página web de la sociedad (tal como se observa en el numeral 3.1.3 de esta Resolución) la información divulgada a los usuarios en cuanto a los canales de atención, sin embargo en sus dominio <https://www.interjet.com/> e <https://www.interjet.com/es-co> , presentaban fluctuaciones respecto a su funcionamiento, siendo intermitente.

Los argumentos anteriormente esbozados permiten concluir que, a pesar de que la aerolínea efectúa ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia, como línea telefónica y página web, al parecer no cuenta con los mecanismos para recibir, asignar radicado y atender las reclamaciones de sus pasajeros como lo indica la ley. Asimismo, cuenta con operación en la Colombia y, sin embargo, aparentemente no tiene implementado un sistema de atención al usuario como igualmente lo indica el ordenamiento jurídico.

Por último, otro hecho continuamente aducido por los usuario en sus PQR y en sus manifestaciones en redes sociales, apuntan a una supuesta cancelación del permiso de operación de la aerolínea, lo que le impediría que continuara prestando sus servicios aéreos comerciales , lo que ha llevado a inducirlos en un estado de preocupación permanente y de desinformación respecto de la prestación del servicio de transporte previamente adquirido, entorpecido por el hecho de no contar con canales de información por parte de la aerolínea que les permitan esclarecer esa situación y otras tantas derivadas de la prestación de servicio. En este punto, resulta importante recordar que la información guarda una connotada importancia en toda relación de consumo, al permitirle al usuario, en este caso, contar con el suministro de los datos necesarios por los medios idóneos para el correcto disfrute o utilización del servicio, así como para tener certeza de la prestación del mismo.”

En este sentido, dada la necesidad de proteger el interés general que se traduce en la salvaguarda de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, se emitió la orden que a continuación se transcribe:

“**5.2.1 EMITIR** dentro de las doce (12) horas calendario siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, un comunicado oficial dirigido al público en general.

El comunicado oficial deberá hacerse conforme a las siguientes estipulaciones:

- a) La comunicación deberá estar precedida del siguiente anuncio. «Por orden de la Superintendencia de Transporte se informa:»
- b) El mensaje deberá indicar a los usuarios de manera clara, precisa, oportuna y veraz los canales y horarios de los que dispone la aerolínea para recibir y atender de manera oportuna las peticiones, queja y reclamos presentados por los usuarios.
- c) El mensaje deberá indicar a los usuarios de manera clara precisa, oportuna y veraz si se encuentra en proceso de cancelación del permiso de operación ante la autoridad aeronáutica. De no ser así, informara los itinerarios programados y ofertados para los meses de noviembre y diciembre del año 2020 que tengan como punto de origen o destino Colombia.
- d) En el evento de no encontrarse en proceso de cancelación del permiso de operación, pero tampoco tener itinerarios programados y ofrecidos al público, deberá indicar a los usuarios de manera clara, precisa, oportuna y veraz, si solicitó

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

ante la autoridad aeronáutica autorización para operar nuevas rutas con origen o destino Colombia, nuevos itinerarios, o los previamente aprobados, detallando cuales y el estado en el que se encuentra la solicitud.

5.2.2 DIFUNDIR el comunicado señala en el numeral anterior, el mismo día de emisión de este, en todas sus redes sociales, pagina web y a través de un diario de amplia circulación nacional, esto último, a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación del presente acto y de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Deberá publicar el comunicado en al menos uno de los dos (1) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional, que ocupe-como mínimo-media pagina horizontal impar.

b) Deberán ser presentados de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa de **ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V SUCURSAL COLOMBIA)**, con la usualmente se anuncia al público, así como de la imagen institucional de Ministerio de Transporte y de la Superintendencia de Transporte.

c) Los avisos no podrán contener – bajo ninguna circunstancia -información diferente a la aquí prevista.

d) Las constancias de las publicaciones de dichos avisos deberán ser remitidas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su publicación en el diario de amplia circulación nacional.

5.2.3 PRESENTAR dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, documento que contenga el plan de atención a usuarios que implementara la sociedad en el plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del plan ante esta Entidad.

Dicho plan abarcara como mínimo los siguientes puntos:

a) Acciones a implementar para garantizar la recepción y atención oportuna de las peticiones, queja y reclamos presentadas por los usuarios.

b) Canales y horarios habilitados para garantizar la recepción y atención oportuna de las peticiones, queja y reclamos presentados por los usuarios.

c) Procedimientos a implementar para garantizar la recepción y atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamo presentadas por los usuarios.

d) Mecanismos que garantizan la recepción y atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.

e) Mecanismo a implementar para garantizar la asignación de turnos de espera a los usuarios que vayan a presentar una queja, petición y/o reclamo por cualquier canal.

f) Mecanismo a implementar para garantizar la asignación de radicados a los usuarios que hayan interpuesto una queja, petición y/o reclamo por cualquier canal.

5.2.4 EMITIR el mismo día en el que implementen el plan de atención a usuarios relacionado en el punto anterior, un comunicado oficial dirigido al publico en

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

general donde informe los canales y horarios de los que dispondrá a partir de esa fecha para recibir y atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, describiendo claramente los numero telefónicos de atención y/o correos electrónicos y/o la pagina web y/o la dirección física dispuestos para tal fin.

5.2.5 DIFUNDIR el comunicado señalado en el numeral anterior, el mismo día de emisión de este, en todas sus redes sociales, página web y a través de un diario de amplia circulación nacional, esto último, a más tardar dentro de las 48 horas siguientes a la comunicación del presente acto y de acuerdo con las siguientes reglas:

a) Deberá publicar el comunicado en al menos uno de los dos (2) diarios impresos de mayor circulación en todo el territorio nacional, que ocupe-como mínimo-media página horizontal impar.

b) Deberán ser presentados de manera visualmente llamativa y acompañarse de la imagen corporativa de **ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V SUCURSAL COLOMBIA)** con la que usualmente se anuncia al público, así como de la imagen institucional de Ministerio de Transporte y de la Superintendencia de Transporte.

c) Los avisos no podrán contener-bajo ninguna circunstancia-información diferente a la aquí prevista.

d) Las constancias de las publicaciones de dichos avisos deberán ser remitidas a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su publicación en el diario de amplia circulación nacional.

5.2.6 ALLEGAR dentro de las veinticuatro (24) horas calendario siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, el sistema de atención al usuario al que hace referencia el numeral 3.10.4 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

5.2.7 ALLEGAR dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo, una relación en formato Excel que contenga el numero de peticiones, quejas y reclamos presentado a la aerolínea desde el 12 de marzo de 2020 hasta la fecha de comunicación de esta resolución, discriminando por cada petición, queja y reclamo los datos del usuario (nombre, numero y tipo de identificación, correo electrónico y en caso de aplicar número de reserva) que la interpuso , el canal y la fecha de radicación, si ya fue atendida (indicando la fecha y el medio de comunicación de la respuesta) o no, y una descripción de los motivos de la petición queja y reclamo.

5.2.8 ACREDITAR el cumplimiento de cada uno de los numerales anteriores, una vez vencido el termino otorgado para su respectivo acatamiento, remitiendo todo el material probatorio correspondiente a esta Superintendencia a través de sus canales virtuales. ”

La Resolución en cita fue comunicada personalmente el 09 de noviembre de 2020 a la dirección geencia@carlosroberts.co, tal como consta en el certificado de comunicación electrónica emitido por la empresa de Servicios Postales 4-72³.

³ Véase en el expediente digital "74. 20205320097555 - MEDIDA ADMINISTRATIVA 9755 DE 09-11-2020.pdf" pag. 38 a 45

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

SEGUNDO: De conformidad con lo anterior, esta Dirección al realizar el seguimiento y verificación de las ordenes impartidas en el Sistema de Gestión Documental de esta entidad “ORFEO”, evidenció que Interjet no dio contestación ni acreditó en término o por fuera de él, el cumplimiento de la medida.

TERCERO: Ante lo explicado, mediante comunicación con radicado 20209100760131⁴ entregado el 04 de diciembre de 2020⁵ (tal y como consta en la certificación emitida por la sociedad Lleida S.A.S., aliado de 4-72), esta autoridad solicitó al mandatario general de la sociedad Interjet, el señor Carlos Roberts Sánchez, las explicaciones correspondientes ante su renuencia en el cumplimiento de lo ordenado mediante Resolución 9755 del 09 de noviembre de 2020; para ello, se otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo del oficio.

CUARTO: Una vez vencido el término para la presentación de las explicaciones requeridas, se procedió a verificar en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, sin encontrar respuesta alguna por parte de la investigada.

QUINTO: Se destaca que Interjet emitió dos comunicaciones registradas bajo radicados 20205321245572 del 23 de noviembre de 2020⁶ y 20205321352442 del 07 de diciembre de 2020⁷ dentro de las cuales:

- El primer radicado tenía como finalidad, dar respuesta a las preguntas realizadas por el Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura y contenía 2 anexos identificados como “Plan de Atención (Sic) a Usuarios” y “Comunicado Oficial”
- A través del segundo radicado, el mandatario Carlos Robert Sánchez manifestó que, ante la falta de información e instrucciones de la casa matriz de la aerolínea en México, y con el ánimo de salvaguardar su nombre y reputación, era imposible seguir adelantando actos de representación legal en Colombia. Del mismo modo, informó los datos de contacto de las personas registradas como representantes suplentes de la sociedad, las cuales no tenían residencia en Colombia.

SEXTO: En línea con lo expuesto en el numeral cuarto, mediante Resolución 0075 del 8 de enero de 2021⁸ esta Dirección impuso una sanción a la investigada, por la renuencia en el cumplimiento de la medida administrativa decretada mediante Resolución 9755 del 9 de noviembre de 2020 y, se le otorgó el término de quince (15) días hábiles para que acreditara el acatamiento de la misma.

SEPTIMO: La citada Resolución, fue comunicada a la sociedad y a su mandatario general, a través del envío como mensaje de datos al correo

⁴ Véase en el expediente digital “77. 20209100760131 - SOLICITUD DE EXPLICACIONES POR LA RENUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO A LA RES. 9755 DE 09-11-2020.pdf”

⁵ Véase en el expediente digital “78. 20209100760131 - CERTIFICADO DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA 20209100760131.pdf”

⁶ Véase en el expediente digital “79. 20205321245572 - RESPUESTA A REQUERIMIENTO 20207000650481.pdf”

⁷ Véase en el expediente digital “87. 20205321352442 - COMUNICADO ABC AEROLÍNEAS S.A..pdf”

⁸ Véase en el expediente digital “75. 20215330000755 - SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO A LA MEDIDA 9755 DE 09-11-2022.pdf”

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

electrónico gerencia@carlosroberts.co el 8 de enero de 2021⁹, fecha en la cual también se accedió a su contenido tal como consta en las certificaciones emitidas por la sociedad Lleida S.A.S., aliado de 4-72¹⁰.

OCTAVO: Ante la ausencia de cumplimiento a las ordenes impuestas en las medidas administrativas, por medio de la Resolución 4944 del 26 de mayo de 2021¹¹, nuevamente se impuso una sanción a la sociedad **ABC AEROLINEAS S. A. DE C. V. (ABC AEROLINEAS S.A. DE C.V. SUCURSAL COLOMBIA)**.

NOVENO: La citada Resolución fue notificada a la sociedad y a su mandatario general a través de su envío como mensaje de datos al correo electrónico gerencia@carlosroberts.co, el 27 de mayo de 2021¹², fecha en la cual también se accedió a su contenido tal como consta en las certificaciones emitidas por la sociedad Lleida S.A.S., aliado de 4-72.

DECIMO: Por su parte, frente a la situación económica e inoperante de la aerolínea, la Superintendencia de Sociedades; mediante auto 460-002516 (radicado 2022-01-081547) del 21 de febrero de 2022, ordenó la apertura del proceso de liquidación judicial de la sociedad ABC Aerolíneas S A de C V (ABC AEROLÍNEAS) – Sucursal Colombia y designó a la señora Mónica Alexandra Macias Sánchez como liquidador de esta¹³.

DECIMO PRIMERO: Posteriormente, mediante Auto No. 427-004730 del 03 de abril de 2023, la Superintendencia de Sociedades, aprobó la rendición final de cuentas de gestión presentada por la liquidadora y declaró terminado el proceso liquidatorio de los bienes que conformaban el patrimonio de la investigada **ABC Aerolíneas S A de C V (ABC AEROLÍNEAS) -Sucursal Colombia**.

DECIMO SEGUNDO: Finalmente, dicha disposición fue inscrita por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá el día 10 de mayo de 2024 procediendo a hacer cancelación de la matrícula mercantil de la mencionada sociedad.

DECIMO TERCERO: Para que una medida cautelar administrativa pueda ser decretada, primero se debe estar ante una conducta con alta apariencia de ilicitud y segundo, su actuación debe estar directamente relacionada con la necesidad de evitar el peligro en cuanto a que, la demora en el surtimiento del procedimiento administrativo, signifique una afectación mayor o definitiva del bien jurídico por el cual le corresponde velar, situación que pondría en riesgo la efectividad del poder sancionatorio del Estado para garantizar y proteger el interés general.

Para el caso concreto, la medida administrativa se enfocó en que la aerolínea adoptara e implementara de manera inmediata acciones, procedimientos, canales y mecanismos para garantizar la recepción y atención oportuna de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios, así como la asignación de radicados a las mismas. Adicionalmente, que los canales de recepción de PQRD fueran puestos en conocimiento del público, junto con la

⁹ Véase en el expediente digital “75. 20215330000755 - SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO A LA MEDIDA 9755 DE 09-11-2022.pdf”

¹⁰ Véase en el expediente digital “75. 20215330000755 - SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO A LA MEDIDA 9755 DE 09-11-2022.pdf” Pág. 15 – 23.

¹¹ Véase en el expediente digital “76. 20215330049445 - SANCIÓN 4944 DE 26-05-2021.pdf”

¹² Véase en el expediente digital “76. 20215330049445 - SANCIÓN 4944 DE 26-05-2021.pdf” Pág. 11.

¹³ Véase en el expediente digital “89. Certificado existencia y representación legal” pág. 1.

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

situación operacional de la compañía en Colombia, los itinerarios programados u ofertados con este origen o destino, para los meses de noviembre y diciembre del año 2020.

Visto lo anterior, al no haberse cumplido y acreditado lo ordenado en la Resolución 9755 del 09 de noviembre de 2020 y, al conocerse que **ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia**¹⁴, fue liquidada y disuelta; y por consiguiente la existencia de su personería jurídica en Colombia sucumbió con la cancelación de la matrícula mercantil, es innecesario e incoherente que este despacho persista en el cumplimiento de la medida administrativa aquí debatida.

En mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

Artículo 1. LEVANTAR la medida administrativa impuesta a **ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia**¹⁵), mediante Resolución 9755 del 09 de noviembre de 2020, de conformidad con lo expuesto en la presente Resolución.

Artículo 2. En vista de la actual inexistencia de la personería jurídica de la aerolínea **ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia**¹⁶), **PUBLÍQUESE** en la página web de esta entidad el contenido de la presente Resolución por conducto de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011-

Artículo 3. Una vez surtida la respectiva publicación, **REMÍTASE** copia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo 4. Contra la presente resolución **PROCEDE** el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, y subsidiariamente el de Apelación, ante la Superintendencia Delegada para la Protección a Usuarios del Sector Transporte, los cuales podrán interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación de la presente resolución.

Artículo 5. INFORMAR a los interesados que podrán solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

¹⁴ Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

¹⁵ Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

¹⁶ Sociedad extranjera con domicilio en los Estados Unidos Mexicanos, con sucursal constituida en Colombia en estado de liquidación judicial, con número de identificación tributaria (NIT) 900580599 - 1

RESOLUCIÓN No 5606 DE 07/06/2024

“Por la cual se ordena el levantamiento de la medida administrativa impuesta a la sociedad ABC AEROLÍNEAS S.A DE C.V (ABC Aerolíneas S.A de C.V sucursal Colombia)”

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Ers82jzAr25OijCk7C_CmW4BXt1pbQ1LMpMU0TD7xSKzFg?e=IXvbwb

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.

Dada en Bogotá, D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

EFRAÍN ENRIQUE TORRES MATIUS

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Publicar:

A quien interese en la página web de esta entidad.

Anexa: Certificado de Existencia y Representación Legal.

Proyectó: Deisy Yulieth Arias Arias

Revisó: Katherine Sofía Montero

