

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 04997 DE 06 MAR 2020

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia

Expediente: 2020910260000012-E

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 2409 de 2018 y,

I. CONSIDERANDO

1.1. Que 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 Transporte¹.

De igual forma, se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte² (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte³, establecidas en la Ley 105 de 1993⁴ excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales⁵.

1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996⁶, indicó que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

1.3. El numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018⁷ establece que es función de la Superintendencia de Transporte "[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la **protección de los usuarios del sector transporte**" (Negrita fuera de texto).

¹ Cfr. Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

² Cfr. Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

³ "Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad."

⁴ "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"

⁵ Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

⁶ "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".

⁷ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

1.4. Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011⁸, al referirse al ámbito de aplicación de la Ley establece que *"son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley."*

1.5. Que dentro de las funciones encargadas al despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, contenidas en el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018, se dispuso entre otras las siguientes:

"(...)2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, seguridad y legalidad en la protección de los usuarios del sector transporte.

3. Dirigir y orientar el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control del cumplimiento de las normas de protección a usuarios del sector transporte.

4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte. (...)"

1.6. De acuerdo con lo anterior, en el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, se establece que, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte tiene, entre otras funciones:

"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. (...)"

De conformidad con lo anterior, corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

1.7. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁹, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para la Protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

"Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del 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.

(...)"

1.8. Que asimismo, el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver 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 Administrativo¹⁰ y demás normas concordantes.

⁸ "Por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones."

⁹ "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"."

¹⁰ Ley 1437 de 2011

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

1.9. Que a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, en su calidad de Autoridad Aeronáutica¹¹, le ha correspondido la expedición de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (por sus siglas RAC), en cuya parte tercera (RAC 3) denominada "Actividades Aéreas Civiles" ha incorporado a partir de su numeral 3.10., lo relativo a los derechos y deberes de los usuarios.

1.10. Que el parágrafo del artículo 8º de la Resolución 1582 de 2012¹² señala lo siguiente:

"ARTÍCULO OCTAVO

(...)

"PARÁGRAFO. Se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre aerolíneas, agencias de viajes e intermediarios y los usuarios para la comercialización de servicios. Quienes ofrezcan los servicios de transporte aéreo utilizando medios electrónicos, deberán:

-Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada: Identidad especificando su nombre o razón social, Número de identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

(...)"

Igualmente el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC señala lo siguiente:

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

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

El parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

(...)

PARÁGRAFO. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia."

II. HECHOS

2.1. Que los hechos que dieron inicio a las actuaciones administrativas adelantadas por este Despacho, son los siguientes:

2.1.1. Que mediante Radicado N° 20191000065683¹³ de 6 de junio de 2019 el Delegado de Protección a Usuarios del Sector Transporte, comisionó a la funcionaria Natalia Stella Prado Castañeda para que practicara visita de inspección administrativa a varias páginas web de aerolíneas y agencias de viajes, entre ellas Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia (en adelante sociedad investigada o Turkish Airlines) identificada con Nit N° 900958911-1, con el objeto de

¹¹ De conformidad con el artículo 1782 del Código de Comercio y el artículo 68 de la Ley 336 de 1996.

¹² "Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones"

¹³ Folio 1.

34

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

verificar y recaudar información, así como material probatorio referente a la información que ofrece a los usuarios a través de comercio electrónico.

2.1.2. Que el 25 de julio de 2019 se realizó la inspección a la página web de Turkish Airlines la cual se encuentra registrado en Acta de Visita¹⁴ con sus respectivos anexos.

2.1.3. Que mediante Radicado N° 20198200083453¹⁵ de 01 de agosto de 2019 el Delegado de Protección a Usuarios del Sector Transporte, comisionó a la funcionaria Ana María Torres Cano para que complementara y diera alcance a la visita realizada el 25 de julio de 2019.

2.1.4. Que el 5 de agosto de 2019 se realizó la visita complementaria a la página web de Turkish Airlines, la cual se encuentra registrada en Acta de Visita¹⁶ con sus respectivos anexos.

2.1.5. Que como producto de las dos (2) visitas realizadas a la página web de Turkish Airlines, se encontró lo siguiente¹⁷:

Cuadro No. 1

Obligaciones Verificadas	7
Criterios verificados	38
Número de criterios cumplidos	14
Numero de hallazgos	24
Numero de criterios que no aplican	0

2.1.6. Que mediante Radicado N° 20191000307851¹⁸ de 9 de agosto de 2019 la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención de la Delegatura de Protección a Usuarios del Sector Transporte informó al representante legal de Turkish Airlines sobre la implementación del programa en comercio electrónico transparente, y que en virtud de ello, se llevó a cabo el 25 de julio y 5 de agosto de 2019 las inspecciones a su página web evidenciando lo citado anteriormente. Por tal razón, lo insto a adelantar un plan de acción con el objetivo de darle cabal cumplimiento a la normatividad Colombia en comercio electrónico.

2.1.7. Que mediante Radicado 20195605730922¹⁹ de 20 de agosto de 2019, el representante legal de la sociedad Turkish Airlines solicitó se otorgará una prórroga adicional para dar respuesta a lo solicitado por la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

2.1.8. Que mediante Radicado 20199100348711²⁰ del 27 de agosto de 2019, la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dio respuesta a la solicitud de prórroga otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles adicionales al plazo inicial.

2.1.9. Que mediante Oficio de 29 de agosto de 2020²¹, enviado por correo electrónico, el representante legal de la sociedad Turkish Airlines responde a las observaciones enviadas por la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

2.1.10. Que mediante Radicado 20199010371911²² de 02 de septiembre de 2019 la Coordinadora del Grupo de Prevención y Promoción de la Delegación de Protección a Usuarios del Sector

¹⁴ Folios 2 a 5.
¹⁵ Folio 6.
¹⁶ Folios 7 a 9.
¹⁷ Folios 10 y 11.
¹⁸ Folios 12 a 21.
¹⁹ Folios 22 a 25.
²⁰ Folio 26.
²¹ Folio 27 a 42.
²² Folio 44 y 45.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

Transporte dio acuse de recibido al plan de acción del programa de comercio electrónico transparente.

2.1.11. Que el 13 de noviembre de 2019²² la Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte comisionó al funcionario Jesus Estaban Solano Barrera para que practicara una visita de inspección a la página web de la sociedad Turkish Airlines.

2.1.12. Que para desarrollar la visita de inspección el profesional comisionado ingresó el día 13 de noviembre de 2019 a las 14:02 horas a la página web <https://www.turkishairlines.com/es-co> de la sociedad Turkish Airlines.

2.1.14. Que como producto de la última visita, se encontró lo siguiente:

Cuadro No. 2

Obligaciones Verificadas	7
Criterios verificados	36
Número de criterios cumplidos	24
Numero de hallazgos	12
Numero de criterios que no aplican	0

2.1.15. Que los criterios de los que se evidenciaron hallazgos fueron los siguientes:

2.1.15.1. Informar la identidad de la persona jurídica.

Cuadro No. 3

Criterios de obligación	Cumple	No Cumple	No Aplica
¿Se informa el NIT		X	

2.1.15.2. Informar sobre derecho a desistir

Cuadro No. 4

Criterios de obligación	Cumple	No cumple	No aplica
¿Antes de la adquisición del producto y durante el proceso de compra, se informa al usuario su derecho al desistimiento?		X	
¿Antes de la adquisición del producto, se informa al usuario el término de ejecución del desistimiento?		X	
¿Se informan las condiciones de forma completa y clara sobre el proceso de desistimiento?		X	
¿Se informan al pasajero las consecuencias del desistimiento?		X	

2.1.15.3. Establecimiento del enlace a la página de la autoridad

²² Folios 46 a 52.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

Cuadro No. 5

Criterios de obligación	Cumple	No cumple	No aplica
¿Existe vínculo a la página de la autoridad de protección al usuario?		X	

2.1.16. Que con radicado 20209000023243 de 05 de marzo de 2020 la Directora de Prevención, Promoción y Atención al Ciudadano traslado a la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el informe final del programa de comercio transparente de la aerolínea Turkish Airlines.

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. Copia de Memorando con Radicado 20191000065683 de 06 de junio de 2019. (Folio 1)
- 3.1.1.2. Acta visita de inspección a página web de la sociedad Turkish Airlines de 25 de julio de 2019 con sus respectivos anexos. (Folios 2 a 5)
- 3.1.1.3. Memorando con Radicado 20198200083453 de 01 de agosto de 2019. (Folio 6)
- 3.1.1.4. Acta visita de inspección a página web de la sociedad Turkish Airlines de 05 de agosto de 2019 con sus respectivos anexos. (Folios 7 a 11)
- 3.1.1.5. Copia Radicado 20191000307851 de 09 de agosto de 2019 con sus anexos. (Folios 12 a 21)
- 3.1.1.6. Radicado 20195605730922 de 20 de agosto de 2019 con sus respectivos anexos. (Folios 22 y 23)
- 3.1.1.7. Radicado 20195605732912 de 21 de agosto de 2019 con sus respectivos anexos. (Folios 24 y 25)
- 3.1.1.8. Copia de Radicado 20199100348711 de 27 de agosto de 2019. (Folio 26)
- 3.1.1.9. Radicado 20195605761312 de 29 de agosto de 2019 con sus respectivos anexos (Folios 27 a 42)
- 3.1.1.10. Copia Radicado 20199010371911 de 02 de septiembre de 2019. (Folios 44 y 45)
- 3.1.1.11. Acta de visita de inspección a página web de la sociedad Turkish Airlines de 13 de noviembre de 2019 con sus respectivos anexos. (Folios 46 a 52)
- 3.1.1.12. Copia de Memorando con radicado 20209000023243 de 05 de marzo de 2020. (Folio 53)

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

4.1. Que con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y, el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

Dirección procede a iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia** con NIT. 900958911-1, así:

4.1.1. PRIMER CARGO: Presunto incumplimiento al párrafo del artículo 8° de la Resolución 1582 de 2012, el cual señala que en caso del ofrecimiento del servicio de transporte aéreo se debe informar en todo momento el número de Identificación Tributaria (NIT).

El párrafo del artículo 8° de la Resolución 1582 de 2012 señala que cuando se comercializa el servicio de transporte aéreo haciendo uso de medios electrónicos se tiene la obligación de suministrar un mínimo de información, en las que se encuentra el Número de Identificación Tributaria (NIT), un dato que a simple vista no parece fundamental para la adquisición del servicio de transporte aéreo, pero que de cierta forma es necesario para el usuario que está realizando la compra del servicio, a fin de tener conocimiento de quien es la contraparte en la relación de consumo. Lo anterior teniendo en cuenta que pueden presentarse diferentes situaciones en las que el consumidor considere realizar una reclamación ante el proveedor, pero este no cuente con los datos mínimos para hacer la reclamación directa o ante las autoridades competentes al desconocer el proveedor del servicio adquirido por medio de comercio electrónico.

Se puede analizar entonces, que en la grabación de video de la inspección realizada el trece (13) de noviembre de 2019, la cual reposa en medio magnético (cd) a folio 52 del expediente, presuntamente no se informó en la página web de la sociedad Turkish Airlines <https://www.turkishairlines.com/es-co> el NIT de la aerolínea, número con el que se identifica a la sociedad en territorio colombiano y que de acuerdo con lo explicado en precedencia es de vital importancia para posibles reclamaciones por parte de los usuarios y conocer la sociedad con la que está adquiriendo el servicio de transporte aéreo.

Así las cosas, posiblemente Turkish Airlines infringió lo dispuesto en el párrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012, por cuanto no informó de forma cierta, fidedigna, clara, accesible y actualizada el NIT de la sociedad en la página web <https://www.turkishairlines.com/es-co> razón por la cual esta Dirección deberá verificar si en efecto la sociedad incumplió o no con lo dispuesto en la normatividad citada. En caso de que se verifique su incumplimiento, se impondrá la sanción señalada en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

4.1.2. SEGUNDO CARGO: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, el cual señala el deber de información de ventas por internet o a distancia con relación al desistimiento de la compra.

El numeral 3.10.1.1.1. de los RAC indica que cuando se realizan ventas por internet o a distancia se debe poner a disposición del usuario en la plataforma de venta del ticket aéreo información clara, suficiente y completa sobre las condiciones para poder ejercer el desistimiento de la compra así como las consecuencias que se desprenden de esa solicitud.

Cabe resaltar que el derecho al desistimiento para ventas de tickets aéreos es una figura establecida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, lo que conlleva a que toda empresa que ofrece servicios aéreos deba reconocer este derecho cuando el usuario considere que no va a hacer uso de los tickets aéreos realizando el reembolso de los valores de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida, lo que conlleva a que suministrar la información con respecto a al desistimiento de la compra en la página web es fundamental para que el usuario pueda tener conocimiento de cómo ejercer sus derechos como consumidor y las consecuencias respecto a la solicitud.

Bajo esta orbita, se encuentra que en la grabación de video de la inspección realizada el trece (13) de noviembre de 2019, la cual reposa en medio magnético (cd) a folio 52 del expediente, presuntamente no se encontró durante el proceso de compra en la página web de la sociedad Turkish Airlines <https://www.turkishairlines.com/es-co> la información clara, completa y suficiente

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

para ejercer el derecho a desistimiento por parte del usuario así como la consecuencias que se desprenden de su ejecución.

Así las cosas, posiblemente Turkish Airlines infringió lo dispuesto en el numeral 3.10.1.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por cuanto no suministró de forma clara, completa y suficiente la información relacionada con el desistimiento durante el proceso de compra en la página web <https://www.turkishairlines.com/es-co>, razón por la cual esta Dirección deberá verificar si en efecto la sociedad incumplió o no con lo dispuesto en la normatividad citada. En caso de que se verifique su incumplimiento, se impondrá la sanción señalada en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

4.1.3. TERCER CARGO: Presunto incumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el cual señala la obligación de establecer un enlace visible, fácilmente identificable que permita al consumidor ingresar a la autoridad de protección al consumidor.

El artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 establece unas obligaciones para los proveedores que ofrezcan productos por medios electrónicos, dentro de esas obligaciones se encuentra la de suministrar de forma clara y visible un enlace para acceder a la autoridad de protección al consumidor, cabe precisar que conforme al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019: *"La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo"*, por lo tanto es deber de las empresas que ofrecen servicios de transporte aéreo suministrar un enlace que para acceder a la autoridad de protección al consumidor, para que en caso que el usuario considere que sus derechos han sido vulnerados pueda interponer una queja ante la Superintendencia de Transporte.

Así pues, en la grabación de video de la inspección realizada el trece (13) de noviembre de 2019, la cual reposa en medio magnético (cd) a folio 52 del expediente, presuntamente no se informó en la página web de la sociedad Turkish Airlines <https://www.turkishairlines.com/es-co> el enlace para acceder a la Superintendencia de Transporte que es la entidad que vela por la protección al consumidor del servicio de transporte aéreo, y que es importante para posibles reclamaciones por parte de los usuarios cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

Así las cosas, posiblemente Turkish Airlines infringió lo dispuesto en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por cuanto no se informó de forma clara y visible el enlace de la Entidad encargada de la protección al consumidor del servicio de transporte aéreo en la página web <https://www.turkishairlines.com/es-co>, razón por la cual esta Dirección deberá verificar si en efecto la sociedad incumplió o no con lo dispuesto en la normatividad citada. En caso de que se verifique su incumplimiento, se impondrá una sanción conforme a la facultad establecida en el literal e. del artículo 46 de la Ley 336 de 1996²⁴, y de acuerdo con el monto señalado en el literal e. del párrafo del artículo 46 ídem.

V. SANCIÓN

5.1. Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades, se impondrán las sanciones de los RAC y de la Ley 336 de 1996, que señalan lo siguiente:

²⁴ "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."

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

5.1.1. PRIMER CARGO: Presunto incumplimiento al párrafo del artículo 8º de la Resolución 1582 de 2012, el cual señala que en caso del ofrecimiento del servicio de transporte aéreo se debe informar en todo momento el número de Identificación Tributaria (NIT).

De encontrarse probada la infracción al párrafo del artículo 8º de la Resolución 1582 de 2012, se impondrá la siguiente sanción:

"13.570 Serán sancionados con multa equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación."

5.1.2. SEGUNDO CARGO: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, el cual señala el deber de información de ventas por internet o a distancia con relación al desistimiento de la compra.

De encontrarse probada la infracción al numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, se impondrá la siguiente sanción:

"13.570 Serán sancionados con multa equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones, número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación."

5.1.3. TERCER CARGO: Presunto incumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el cual señala la obligación de establecer un enlace visible, fácilmente identificable que permita al consumidor ingresar a la autoridad de protección al consumidor.

De encontrarse probada la infracción al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se impondrá la siguiente sanción:

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

(...)

48

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

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

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."

VI. CALCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

6.1. Que el artículo 49²⁴ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). Por lo que, en caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. derivados de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que correspondan, conforme a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia parte 13 y el literal e. del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

7.1. De igual manera para las sanciones establecidas en los RAC parte 13, se valorarán las circunstancias que inciden para atenuar o agravar la respectiva sanción, de conformidad con la sección 13.300 de los RAC que señala:

7.1.1. Atenuantes:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

(a) Son circunstancias que atenúan la sanción:

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

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

7.1.2. Agravantes:

(b) Son circunstancias que agravan la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.

²⁴ "Artículo 49. Cálculo de valores en UVT. A partir del 1º de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

Parágrafo. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1º de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal."

7.2. Respecto dosificación de la sanción de las sanciones establecidas en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se aplicara el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que señala lo siguiente:

"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."

7.3. Que se le concederá a la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia identificada con NIT. 900958911 - 1, un plazo 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 descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **202091026000012-E**.

Que, en mérito de lo expuesto, la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

VIII. RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA** identificada con NIT. 900958911 - 1, por la presunta vulneración a las disposiciones establecidas en el parágrafo del artículo 8º de la Resolución 1582 de 2012, el numeral 3.10.1.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Artículo Segundo: CONCEDER a la sociedad **TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA** identificada con NIT. 900958911 - 1, un plazo 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 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, informándole que el **expediente se encuentra a su disposición** en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, ubicada en la Calle 63 Número 9A-45 Piso 2 y 3 de la ciudad de Bogotá, con el fin de que pueda revisar la información recaudada por la Superintendencia de Transporte, de conformidad con el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **202091026000012-E**.

Artículo Tercero: NOTIFICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA** identificada con NIT. 900958911 - 1.

Artículo Cuarto: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de la misma a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

Artículo Quinto: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo Sexto: Se tendrán 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.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia"

Artículo Séptimo: Contra la presente resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²⁵ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

04997

06 MAR 2020

PAOLA ANDREA RAYO BARÓN

Notificar:

Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia

Jose Ignacio Garcia Arboleda

Representante legal o quien haga sus veces

Calle 77 # 7 - 44 Oficina 301

Bogotá D.C.

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de Turkish Airlines Inc. Sucursal Colombia (A 5 folios)

Proyectó: J.E.V.R. **JEV**

²⁵ "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" (Negrita y subraya fuera del texto original)

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

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

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA
Nit: 900.958.911-1 / Administración : Direccion Seccional De
Impuestos De Bogota, Regimen Comun
Domicilio: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 02669827
Fecha de matrícula: 28 de marzo de 2016
Último año renovado: 2019
Fecha de renovación: 28 de marzo de 2019
Activos totales: \$ 12,895,023,022

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Calle 77 # 7 - 44 Oficina 301
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: jigarcia@garciarboleda.co
Teléfono comercial 1: 7451194
Teléfono comercial 2: No reportó.
Teléfono comercial 3: No reportó.

Dirección para notificación judicial: Cl 77 No. 7 44 Of 301
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación: jigarcia@garciarboleda.co
Teléfono para notificación 1: 7451194
Teléfono para notificación 2: 3154358864
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica NO autorizó para recibir notificaciones
personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo
establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento
Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

APERTURA SUCURSAL DE SOCIEDAD EXTRANJERA

Establecimiento de la Sucursal: Que por Escritura Pública No. 539 de
la Notaría 77 de Bogotá D.C., del 22 de marzo de 2016 inscrita el 28
de marzo de 2016 bajo el No. 00255854 del libro VI se protocolizaron
copias auténticas de la fundación de la sociedad, TURKISH AIRLINES
INC., domiciliada en Estambul, Turquía, de sus estatutos y de la
resolución que acordó el establecimiento en Colombia de una Sucursal.

TÉRMINO DE DURACIÓN

Vigencia: Que la sucursal no se halla disuelta. Duración hasta el
22 de marzo de 2096.

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

OBJETO SOCIAL

Objeto Social: Los objetivos empresariales de la sucursal son los siguientes. A) Realizar todo tipo de actividades directas o indirectas que tienen que ver con el transporte aéreo de pasajeros, equipajes y animales vivos desde o hacia cualquier punto dentro o fuera de Colombia. B) Vender billetes de avión o cualquier otro medio de transporte de la compañía, o de otras compañías aéreas, empresas o personas del sector del transporte. C) Establecimiento de una oficina de venta de billetes y un centro de carga aérea para el transporte aérea de pasajeros, correo o equipajes. D) La compraventa, el alquiler, la fabricación de todo tipo de equipamientos necesarios para las aeronaves, así como establecer y gestionar hangares, almacenes y talleres de servicio técnico. E) Proporcionar todo tipo de vehículos para el transporte de pasajeros, correo, animales vivos y equipajes. F) Proporcionar servicios de tierra y servicio de catering. G) Importación y exportación de bienes. H) La sucursal podrá realizar todo tipo de acuerdos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, incluyendo firmar acuerdos de compra, contratos de hipotecas, contratos de alquiler, licencias de software y acuerdos de franquicias y marcas comerciales.

CAPITAL

Capital asignado a la sucursal: \$67,340,400.00

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL APODERADO Y/O MANDATARIO

Apoderado y sus Facultades: Al nombrado como representante legal, se le dio poder para; ejecutar y firmar los documentos legales, presentar todo tipo de declaraciones y las declaraciones de impuestos y todas las gestiones necesarias para llevar a cabo el funcionamiento de la sucursal de conformidad con las leyes en vigor.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

**** Nombramientos ****

Que por Escritura Pública no. 539 de Notaría 77 De Bogotá D.C. del 22 de marzo de 2016, inscrita el 28 de marzo de 2016 bajo el número 00255854 del libro VI, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REPRESENTANTE LEGAL	
Garcia Arboleda Jose Ignacio	C.C. 000000080074068

REVISORES FISCALES

**** Revisor Fiscal ****

Que por Documento Privado no. sin num de Revisor Fiscal del 13 de enero de 2020, inscrita el 3 de febrero de 2020 bajo el número 00303551 del libro VI, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRINCIPAL	
Pardo Cadena Luis Alejandro	C.C. 000000079486351
REVISOR FISCAL SUPLENTE	

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

Caceres Ortiz Olga Lucia	C.C. 000000041753489
Que por Resolución no. sin num de Junta Directiva del 12 de octubre de 2019, inscrita el 3 de febrero de 2020 bajo el número 00303550 del libro VI, fue (ron) nombrado (s):	
Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA	N.I.T. 000008300429227
CACERES ASOCIADOS S A S	

PODERES

Que por Escritura Pública No. 0990 de la Notaría 77 de Bogotá D.C., del 23 de mayo de 2016 inscrita el 10 de junio de 2016 bajo el No. 00258412 del libro V, compareció García Arboleda Jose Ignacio identificado con cédula de ciudadanía No. 80074068 de Bogotá en su calidad de representante legal por medio de la presente escritura pública, confiere poder general a Cemal Kaya identificado con pasaporte No. U04263715, para que: En nombre de TURKIS TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA queda facultado, entre otras: 1) Para que celebre cualquier contrato de carácter mercantil o estatal, que considere pertinente a fin de asegurar la debida gestión de los intereses de la poderdante, incluyendo, pero sin limitarse a, contratos de sociedad; 2) Para que constituya apoderado o apoderados para uno o más negocios de carácter judicial, administrativo o de Policía y para que deleguen total o parcialmente este poder y revoque delegaciones o poderes conferidos; el apoderado está facultado para transigir, desistir, recibir y realizar todos los demás actos: necesarios para la efectiva protección de los intereses de la poderdante y podrá delegar estas facultades en el apoderado especial que constituya. 3) Para que cobre, requiera el pago o exija judicial o extrajudicialmente cualquier obligación; reciba cualquier cantidad de dinero o especie en la actualidad o en el futuro; expida los recibos correspondientes y otorgue las cancelaciones y paz y salvos llegado el caso. 4) Para que asegure las obligaciones a cargo de la poderdante, de igual manera, el apoderado queda facultado para constituir y aceptar las garantías o cauciones para garantizar las obligaciones a favor de la poderdante y a cargo de terceros 5) Para que por cuenta de los créditos recibidos o que se reconozcan a favor de la poderdante, admita de los deudores como pago bienes distintos de los que estén obligados a dar y para que remate tales bienes en el respectivo proceso judicial 6) Para que celebre contratos de cuenta corriente, bancaria o mercantil, con facultad expresa para estipular intereses, sean de débito o de crédito, llevando la representación de la poderdante ante los bancos, o instituciones de crédito en general con las cuales tenga o llegue a tener operaciones o negocios bancarios; 7) Para que en nombre de la poderdante suscriba, gire, endose; avale, proteste, acepte o afiance cheques, tetras de cambio, pagarés a la orden de la poderdante, cartas de crédito, compre o venda acciones o cualquier título valor o documento negociable 8) Para que pague a los acreedores de la poderdante y adelante y culmine con ellos las transacciones o acuerdos de pago que considere convenientes; 9) Para que exija cuentas, las apruebe o impruebe, y perciba o pague el saldo, respectivo, y extienda el finiquito del caso; 10) Para que represente a la poderdante ante cualquier corporación, entidad; funcionario o empleado de la rama ejecutiva y sus organismos vinculados o adscritos: de las ramas ejecutiva, judicial, legislativa, o cualquiera otra del poder. Público, en cualquier petición, actuación, diligencia o proceso como demandante o demandado, tercero o coadyuvante de cualquiera de las partes, para iniciar o seguir hasta su terminación, los procesos, actos,

diligencias y actuaciones respectivas; 11) Para que represente a la poderdante ante las entidades financieras y de crédito, cooperativas, o similares, en las cuales tenga interés, con facultad expresa para abrir cuentas corrientes, de ahorros, certificados de depósito a término, hacer consignaciones y retiros 12) Para que someta a la decisión de árbitros las controversias susceptibles de transacción relativas a los derechos y obligaciones de la poderdante, y para que la represente donde sea necesario, en el proceso o procesos arbitrales; 13) Para que sustituya total o parcialmente el presente poder y revoque las sustituciones; 14) En general, para que asuma la personería de la poderdante cuando así lo estime conveniente y necesario, de tal modo que en ningún caso quede sin representación en ningún negocio y/o actividad; se entenderá vigente el presente poder general en tanto no sea revocado expresamente por la poderdante y/o no se den las causales que la ley establece para su terminación.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: 5112
Actividad secundaria Código CIIU: 5122
Otras actividades Código CIIU: 5223

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

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

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

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación Distrital son informativos:

Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección Distrital de Impuestos, fecha de inscripción : 5 de julio de 2016.
Fecha de envío de información a Planeación Distrital : 3 de febrero de 2020.

Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

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

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

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

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

Al contestar, favor citar en el asunto este No. de
Registro 20205320151691



Bogotá, 09/03/2020

Señor (a)
Representante Legal y/o Apoderado (a)
Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia
CALLE 77 No. 7-44 OFICINA 301
BOGOTA - D.C.

Asunto: Citación Notificación

Respetado(a) señor(a):

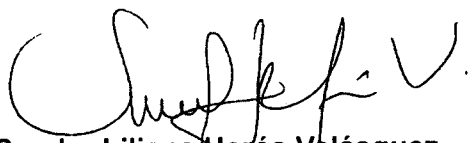
De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución No. 4997 de 6/03/2020 contra esa empresa.

En consecuencia debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad de la ciudad de Bogotá, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes del recibido de este citatorio con el objeto de que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En los eventos en que se otorgue autorización para surtir la notificación personal, se debe especificar los números de las resoluciones respecto de las cuales autoriza la notificación, para tal efecto en la página web de la entidad www.supertransporte.gov.co, pestaña "Normatividad" link "Edictos de investigaciones administrativas", se encuentra disponible un modelo de autorización, el cual podrá ser tomado como referencia. Así mismo se deberá presentar copia del decreto de nombramiento y acta de posesión, si es del caso.

En el caso que desee hacer uso de la opción de realizar el trámite de notificación electrónica para futuras ocasiones, usted señor(a) representante legal deberá diligenciar en su totalidad la autorización que se encuentra en el archivo Word anexo a la Circular 16 del 18 de junio de 2012 la cual se encuentra en la página web de la Entidad www.supertransporte.gov.co en el link "Circulares Supertransporte" y remitirlo a la Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad de la ciudad de Bogotá.

Sin otro particular.



Sandra Liliana Uerós Velásquez
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa

C:\Users\Desktop\PLANTILLAS_DIARIAS-MODELO CITATORIO 2018.odt

15-DIF-04
V2



Trazabilidad Web

[Ver certificado entrega](#)

N° Guia

Buscar

Para visualizar la guia de version 1 ; sigue las [instrucciones de ayuda para habilitarlas](#)

1 of 1 Find | Next



Guía No. RA251610443CO

Fecha de Envio: 09/03/2020 19:42:15

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Cantidad: 1 Peso: 200.00 Valor: 5200.00 Orden de servicio: 13355243

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES - BOGOTA Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad Teléfono: 3526700

Datos del Destinatario:

Nombre: Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: CALLE 77 No. 7-44 OFICINA 301 Teléfono:
Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe: Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia
Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
09/03/2020 07:42 PM	UAC.CENTRO	Admitido	
10/03/2020 03:42 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
10/03/2020 06:29 AM	CD.CHAPINERO	En proceso	
10/03/2020 02:00 PM	CD.CHAPINERO	Entregado	
11/03/2020 05:57 AM	CTP.CENTRO A	Digitalizado	



Entregando lo mejor de
los colombianos

472

Servicios Postales Nacionales S.A.

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

[illegible]

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

➤ **Código Postal:** 110911
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

WWW.4-72.COM.CO



Portal web: www.supertransporte.gov.co
Oficina Administrativa: Calle 63 No. 9A-45, Bogotá D.C.
PBX: 352 67 00
Correspondencia: Calle 37 No. 28B-21, Bogotá D.C.
Línea Atención al Ciudadano: 01 8000 915815

Bogotá, 17/03/2020

Al contestar, favor citar en el asunto, este

No. de Registro **20205320178711**



20205320178711

Señor
Representante Legal y/o Apoderado(a)
Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia
CALLE 77 No. 7-44 OFICINA 301
BOGOTA - D.C.

Asunto: Notificación Por Aviso

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 4997 de 06/03/2020 contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las mismas quedarán debidamente notificadas al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION A USUARIO SECTOR TRANSPORTE dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI

☐

NO

☒

Procede recurso de apelación ante el Superintendente de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI

☐

NO

☒

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI

☐

NO

☒

Si la(s) resolución(es) en mención corresponden a una(s) apertura de investigación, procede la presentación de descargos, para cuya radicación por escrito ante la Superintendencia de Transporte cuenta con el plazo indicado en la parte resolutive del acto administrativo que se anexa con el presente aviso.

Sin otro particular.

Sandra Liliana Ucros Velásquez
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa

Anexo: Copia Acto Administrativo
Transcribió: Camilo Merchan**

1



Trazabilidad Web

[Ver certificado entrega](#)

N° Guia

Buscar

Para visualizar la guia de version 1 ; sigue las [instrucciones](#) de ayuda para habilitarlas



Guía No. RA256206805CO

Fecha de Envío: 18/03/2020 19:51:08

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Cantidad: 1 Peso: 200.00 Valor: 5200.00 Orden de servicio: 13406302

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES - BOGOTA Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad Teléfono: 3526700

Datos del Destinatario:

Nombre: Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: CALLE 77 No. 7-44 OFICINA 301 Teléfono:

Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe: Envío Ida/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
18/03/2020 07:51 PM	UAC.CENTRO	Admitido	
19/03/2020 03:21 AM	CTP.CENTRO A	En proceso	
19/03/2020 07:09 AM	CD.CHAPINERO	En proceso	
24/03/2020 04:11 PM	CD.CHAPINERO	Entregado	
25/03/2020 11:52 AM	CD.CHAPINERO	Digitalizado	

svc1.sipost.co/trazaweb/sip2/frmReportTrace.aspx?ShippingCode=RA256206805CO



Entregando lo mejor de
los colombianos



472

1111
457





CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo: **UAC CENTRO**

Identificación de Correo: **13406302**

Fecha Pre-Admisión: **18/03/2020 15:54:27**

RA256206805CO

Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES S.A.S. Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad NIT/C.CIT: 1800170433		Causas Devoluciones: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">RE</td> <td style="width: 100px;">Rehusado</td> <td style="width: 20px;">G1 C2</td> <td style="width: 100px;">Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td> <td>No existe</td> <td>N1 N2</td> <td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td> <td>No reside</td> <td>FA</td> <td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>No reclamado</td> <td>AC</td> <td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td> <td>Desconocido</td> <td>FM</td> <td>Fuerzas Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ☐ Dirección errada </td> </tr> </table>		RE	Rehusado	G1 C2	Cerrado	NE	No existe	N1 N2	No contactado	NS	No reside	FA	Fallecido	NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM	Fuerzas Mayor	☐ Dirección errada			
RE	Rehusado	G1 C2	Cerrado																								
NE	No existe	N1 N2	No contactado																								
NS	No reside	FA	Fallecido																								
NR	No reclamado	AC	Apartado Clausurado																								
DE	Desconocido	FM	Fuerzas Mayor																								
☐ Dirección errada																											
Referencia: 20205320178711 Ciudad: BOGOTA D.C.	Teléfono: 3526700 Depto: BOGOTA D.C.	Código Postal: 111311395 Código Operativo: 1111769																									
Nombre/ Razón Social: Turkish Airlines Inc Sucursal Colombia Dirección: CALLE 77 No. 7-44 OFICINA 301		Firma nombre y/o sello de quien recibe: 																									
Tel: Ciudad: BOGOTA D.C.	Código Postal: 110221233 Depto: BOGOTA D.C.	Código Operativo: 1111457																									
Peso Físico(gms): 200 Peso Volumétrico(gms): 0 Peso Facturado(gms): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5 200 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5 200	Dica Contener: 																										
Observaciones del cliente: 																											
Fecha de entrega: 24 MAR 2020		Distribuidor: C.C.																									
Gestión de entrega: ☒ 1er		German Guis 24 MAR 2020 C.C. 79.048.619																									



11117691111457RA256206805CO

Principal Bogotá D.C. Colombia (Código 25 6 # 95 A 55 Bogotá) / www.4-72.com.co / línea Nacional: 01 8000 11 720 / tel. contacto: (57) 4722000 / Min. Transporte / Lic. de carga 000230 del 20 de mayo de 2016 / Min. TIC. Rec. Mensajería / Empresa 005867 de 9 septiembre del 2011 / El usuario debe imprimir con atención que tiene conocimiento del control que se encuentra publicado en la página web 4-72 / Enviar sus datos personales para probar la entrega del envío / Para quejarse algún reclamo, servicio al cliente al 4-72, como para consultar la Política de Transmisión.