

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 7652 DE 25/09/2020

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. - EASYFLY S.A.

**Expediente: 202091026000020-E**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN 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 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 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 Transporte<sup>1</sup>.
- 1.2. Que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>2</sup>: (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 Transporte<sup>3</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>4</sup> 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 legales<sup>5</sup>.
- 1.3. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>6</sup> indica 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.

<sup>1</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>2</sup> Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>3</sup> «**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.»

<sup>4</sup> «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»

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> «Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

- 1.4. Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011<sup>7</sup> al referirse a su ámbito de aplicación, 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.»*

Así las cosas, su cuerpo normativo resulta aplicable al *sub examine* en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no abarcan los supuestos de hecho del caso.

- 1.5. Que el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones encargadas al Despacho del Superintendente para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

*«(...)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. Que el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 establece las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, dentro de las cuales se encuentran:

*«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. (...)*»

- 1.7. Que de acuerdo con lo expuesto, le 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.

- 1.8. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>8</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por 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.*

*(...)»*

- 1.9. Que 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

<sup>7</sup> «Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.»

<sup>8</sup> «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad".»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>9</sup> y demás normas concordantes.

- 1.10. Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020, y así mismo, a través de Resolución 1462 de 2020 se prorrogó hasta el 30 de noviembre de 2020.
- 1.11. Que mediante Decreto 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se han decretado los Estados de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.
- 1.12. Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

*«Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.»*

Cómo sustento de lo anterior, el Gobierno Nacional dentro de las consideraciones del acto administrativo dispuso:

*«Que en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (R.A.C.) los reembolsos de los pagos realizados por servicios aéreos en caso de retracto, desistimiento, y otros eventos en los que procede el reembolso de recursos, deben ser pagados por los operadores aéreos dentro de los 30 días a su solicitud del usuario, pero en la coyuntura actual, los servicios de transporte aéreo se encuentran suspendidos en su mayoría, restringidos únicamente a servicios prioritarios y de carga, por lo cual los operadores deben cancelar rutas y frecuencias con porcentajes importantes de tiquetes ya vendidos, los cuales podrían ser sujeto de reembolso. Por lo tanto, se pretende garantizar la protección de los derechos de los usuarios y considerar la situación que afrontan las aerolíneas.*

*Que para poder garantizar los derechos de los usuarios resulta necesario ajustar las reglas vigentes sobre el reembolso del valor de los tiquetes cuando opere el derecho de retracto, desistimiento, o cualquier otra causa para ello, de tal forma que no solo se permita disminuir la presión de caja de estas empresas, sino que también permita a futuro la reactivación efectiva del transporte aéreo.»*

- 1.13. Que el Decreto 491 de 2020 expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, en su artículo 4 estableció:

*«Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.*

*En relación con las actuaciones administrativas que se encuentren en curso a la expedición del presente Decreto, los administrados deberán indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones. Las autoridades, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores a la expedición del presente Decreto, deberán habilitar un buzón de*

<sup>9</sup> Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

*correo electrónico exclusivamente para efectuar las notificaciones o comunicaciones a que se refiere el presente artículo.*

*El mensaje que se envíe al administrado deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.*

*En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica para notificación de los actos de inscripción o registro regulada en el artículo 70 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.»*

En ese orden de ideas, el presente acto administrativo y su curso se surtirán por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

- 1.14. Que la Resolución 6255 de 2020 expedida por esta Superintendencia, suspendió los términos de los trámites administrativos que se estuvieran adelantando, sin embargo, en el párrafo tercero del artículo 1 se configuró la siguiente excepción:

*«Parágrafo Tercero: Las disposiciones establecidas en el presente artículo no aplicarán para aquellos procesos, actuaciones administrativas y demás medidas que deban ser llevadas a cabo por urgencia o necesidad de tutelar los principios fundamentales o garantizar el debido funcionamiento del servicio público de transporte y servicios conexos, así como la protección de los usuarios del sector transporte.»*

## II. HECHOS

- 2.1. Que los hechos que iniciaron las actuaciones administrativas adelantadas por esta Dirección son los siguientes:

### 2.1.1. Radicado N° 20205320267862 de 30 de marzo de 2020.

- 2.1.1.1. Que mediante queja identificada con Radicado N° 20205320267862 de 30 de marzo de 2020, la señora Jeimi Paola Tibatá Serrato informó a esta Dirección de un presunto incumplimiento a las normas de protección al usuario, en los siguientes términos:

*“Buen día, El día 20 de marzo escribí un correo a la aerolínea Easyfly de la siguiente manera: `Buen día, Amablemente solicito cambio de itinerario en la reserva número MCTUYO a nombre de Jeimi Paola Tibatá Serrato. En el marco del protocolo de emergencia debido al COVID-19 de la siguiente manera: Viernes 13 de noviembre: 5:10 p.m. (Bogotá - Pereira) Lunes 16 de noviembre: 7:05 pm (Pereira - Bogotá) El trayecto referencia tiene un costo de 234.900 no obstante por el vuelo anterior se realizó pago por \$270.560 quedando una diferencia de \$35.660 que puede ser consignada a la cuenta de ahorros no. 299 146 662 del Banco de Bogotá a nombre de Paola Tibatá. Adjunto certificación bancaria. Quedo atenta.*

*A continuación, el día 30 de marzo me comuniqué por FACEBOOK con la aerolínea en vista que no se ha dado respuesta a la solicitud. En dicho medio se me indica que no puedo realizar el cambio de reserva dado que, la reserva número MCTUYO, tiene un trayecto de Bogotá a Popayán y la solicitud de cambio de reserva abarca dos trayectos (Bogotá- Pereira y Pereira-Bogotá). No obstante le he solicitado a la persona de EasyFly que me colaboré indicándome en donde de sus términos y condiciones se estipula que no puedo realizar el cambio ya sea por dos trayectos o de ciudad, encontrando que no*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

*se estipula en los términos y condiciones que la aerolínea tenga dichas condiciones o restricciones. No obstante, si tuve que pagar costos adicionales por este cambio. Lo que no entiendo es que si la reserva inicial tenía un costo de \$270.560 porque no puedo cambiarlo por otra reserva que tiene un valor menor de 234.900. Por lo anterior, solicito a la Aeronáutica se verifique los términos y condiciones de la Aerolínea EasyFly y se me reconozca la solicitud realizada y aún más que por favor la aerolínea se haga responsable de los costos adicionales que tuve que pagar entendiendo que se cobró un tiquete inicialmente pagado de \$270.560 (Bogotá- Popayán) el cual tuve que cambiar por un tiquete de un solo trayecto de Bogotá-Pereira el cual oscila en 140 mil pesos, pagando un 200% más de lo usual. Adicionalmente, que el trato de la persona de Easyfly fue muy grosero y nunca fui descortés de mi parte, ya que entiendo que esta persona solo cumple órdenes de sus superiores. Muchas Gracias.” (SIC)*

**2.1.1.2.** Que mediante Radicado N° 20209100354721 de 10 de julio de 2020 esta Dirección requirió a la sociedad EASYFLY S.A para que se pronunciara respecto a la queja presentada por la usuaria.

**2.1.1.3.** Que el 12 de agosto de 2020 la sociedad EASYFLY S.A. radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320643012 el 17 de agosto de 2020.

**2.1.2. Radicado N° 20209010436501 de 1 de septiembre de 2020.**

**2.1.2.1.** Que mediante Memorando N° 20209010050493 de 21 de septiembre de 2020 la Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte traslado a esta Dirección el requerimiento de información enviado a EASYFLY con Radicado N° 20209010436501 de 1 de septiembre de 2020.

**2.1.2.2.** Que mediante Radicado N° 20207000400401 de 6 de agosto de 2020 la Delegatura de Concesiones e Infraestructura de esta entidad, requirió a la sociedad EASYFLY S.A para que absuelva algunos interrogantes, los cuales fueron resueltos a través de Radicado N° 20205320647612 de 14 de agosto de 2020.

**2.1.2.3.** Que en virtud de la respuesta otorgada, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte de la Superintendencia de Transporte, con el objetivo de actualizar la información reportada, conocer las particularidades en que se retoma el servicio y en general con miras a garantizar la prestación del servicio público de transporte y la efectividad de los derechos de los usuarios, requirió nuevamente a la sociedad EASYFLY S.A a través de Radicado N° 20209010436501 de 1 de septiembre de 2020.

**2.1.2.4.** Que el 1 de septiembre de 2020 a las 19:02 horas fue comunicado el requerimiento de información al correo electrónico [anamaria.sanchez@easyfly.co](mailto:anamaria.sanchez@easyfly.co), tal como consta en el certificado de comunicación electrónica emitido por Lleida S.A.S., en calidad de tercero de confianza de la sociedad 4-72.

**2.1.2.5.** Que a la fecha de expedición del presente acto administrativo, no se encuentra en los sistemas de gestión documental de la entidad, respuesta al requerimiento o documento relacionado, teniendo en cuenta que, el plazo otorgado vencía el 16 de septiembre de 2020.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

### 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. Queja con Radicado N° 20205320267862 de 30 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos<sup>10</sup>.
- 3.1.1.2. Requerimiento de información con Radicado N° 20209100354721 de 10 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a la sociedad EASYFLY S.A con su respectivo certificado de entrega<sup>11</sup>.
- 3.1.1.3. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad EASYFLY S.A con Radicado N° 20205320643012 de 17 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos<sup>12</sup>.
- 3.1.1.4. Memorando de traslado del requerimiento con Radicado N° 20209010436501 de 1 de septiembre de 2020<sup>13</sup>.
- 3.1.1.5. Requerimiento de información con Radicado N° 20209010436501 de 1 de septiembre de 2020, realizado por la Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte a la sociedad EASYFLY S.A con su respectivo certificado de entrega<sup>14</sup>.

### IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

4.1. Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado 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 Dirección procede a iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **EASYFLY S.A** con **NIT. 900.088.915-7**, así:

#### **4.1.1. CARGO PRÍMERO: Presunto incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.**

En cuanto al derecho de información, esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

Es por ello que, enfocándonos en el concepto de información, se encuentra que el mismo compone para el usuario un derecho y un deber, para el empresario una obligación, y para la relación de consumo un principio.

Así las cosas, implica un derecho para el consumidor, el cual, de acuerdo con el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 consiste en «*Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse*

<sup>10</sup> Documentos con nombre «1. QUEJA CON RADICADO N° 20205320267862 DE 30 DE MARZO DE 2020», «2. ANEXO N° 1 DE QUEJA CON RADICADO N° 20205320267862 DE 30 DE MARZO DE 2020» y «3. ANEXO N° 2 DE QUEJA CON RADICADO N° 20205320267862 DE 30 DE MARZO DE 2020» incorporados al expediente digital.

<sup>11</sup> Documento con nombre «4. REQUERIMIENTO A EASYFLY CON RADICADO N° 20209100354721 DE 10 DE JULIO DE 2020» incorporado al expediente digital.

<sup>12</sup> Documentos con nombre «5. RESPUESTA EASYFLY CON RADICADO N° 20205320643012 DE 17 DE AGOSTO DE 2020» y «6. CORREO ELECTRÓNICO RESPUESTA EASYFLY» incorporados al expediente digital.

<sup>13</sup> Documentos con nombre «7. MEMORANDO DE TRASLADO CON RADICADO N° 20209010050493 DE 21 DE SEPTIEMBRE DE 2020» incorporado al expediente digital.

<sup>14</sup> Documentos con nombre «8. REQUERIMIENTO A EASYFLY CON RADICADO N° 20209010436501 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2020» y «9. CERTIFICADO DE ENTREGA DEL REQUERIMIENTO N° 20209010436501 1 DE SEPTIEMBRE DE 2020» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

*de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos».*

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*<sup>15</sup>, y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical<sup>16</sup> de cada una de ellas.

El segundo, indica frente a qué aspectos debe suministrarse la información, que dada su generalidad abarca la etapa precontractual y contractual, al indicar que será *«respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación»*, y es que precisamente, la importancia de dicha información radica en que le permite al usuario tomar su decisión de consumo, una vez le han sido entregados los datos relevantes del producto o servicio que va a adquirir. Y el tercero, encaminado al conocimiento que deben tener los usuarios de sus derechos y de cómo ejercerlos.

En ese orden de ideas, los proveedores de bienes y servicios tienen la obligación de entregar la información cumpliendo con cada una de las características señaladas, ya que el contenido de esta, influencia de manera directa la decisión de los usuarios, es por ello que ante información errónea, están llamados a responder.

Ahora bien, explicada la norma imputada, se pasa a describir de manera general los hechos que originaron la presente investigación, pues de acuerdo con lo narrado por la usuaria en su queja y los anexos a esta, en virtud de la pandemia causada por el COVID 19 pretendía realizar un cambio a su itinerario de vuelo inicial, por lo que, en primera instancia remitió un correo electrónico a la aerolínea y ante su no respuesta acudió en segunda instancia a la red social Facebook, en dónde la agente de servicios de EASYFLY le informó que el cambio pretendido no era posible, toda vez que, la reserva adquirida contaba con tan sólo un trayecto y el cambio solicitado comprendía dos.

La pasajera aseveró que dicha prohibición no se encontraba esbozada en los términos y condiciones expuestos por la línea aérea para realizar cambios en la reserva, no obstante, tuvo que cambiar su tiquete por sólo un trayecto, conforme a lo informado por la agente de servicios de EASYFLY.

A su vez, la aerolínea en atención al requerimiento de información con radicado 20209100354721 elevado por esta entidad, manifestó, entre otras cosas, las opciones suministradas a los pasajeros con ocasión del COVID-19, encontrando: i) Cambio de tiquete, ii) Cambio de pasajero y iii) Emisión de bono. Frente a la opción uno, esto es, cambio de tiquete se encuentran las siguientes condiciones:

*«1. Podrás solicitar cualquier tipo de cambio en tu tiquete sin cobro de penalidad (cambio de fecha, hora y ruta). Si eliges esta opción, por favor ten en cuenta los siguientes términos y condiciones:*

*o Aplica diferencia tarifaria si no encuentra la misma disponible.*

<sup>15</sup> ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

<sup>16</sup> Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

*o Aplica para pasajeros que volaban entre 1 marzo a 31 Octubre de 2020 o Deberás solicitarlo antes del 31 de diciembre 2020*

*o Aplica para vuelos programados hasta 31 de marzo 2021*

*Una vez hayas decidido tu fecha de viaje comunícate con el call center después del 30 de Mayo para ajustar tu reserva.»*

Así mismo, líneas después manifestó frente a la queja de la usuaria, lo siguiente: «*Si bien este cambio es posible, no fue realizado debido a que la pasajera no comprende que para realizar este cambio debía hacerse sobre la misma clase tarifaria y debería pagar diferencia, ya que los trayectos tienen distancias y tarifas diferentes*» y que habían expedido un bono a favor de la pasajera en compensación de las discrepancias surgidas con el tiquete.

Por lo anterior, la sociedad **EASYFLY S.A** con **NIT. 900.088.915-7** presuntamente infringió lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que al parecer la información suministrada tanto en sus términos y condiciones para cambio de itinerario, como la entregada por la agente de la aerolínea, no cumplen con las características que *per se* deben llevar, esto es, ser *completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea*.

#### **4.1.2. CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.**

El numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, establece el derecho de elección en los siguientes términos: «*Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.*».

Lo anterior se traduce en que los usuarios deberán tomar su decisión de consumo guiados por la necesidad de satisfacer sus necesidades propias, familiares o empresariales, en este último caso cuando no esté ligado a su actividad económica, tal como lo advierte el numeral 3 del artículo 5 *ídem*, y no bajo circunstancias que constriñan de manera alguna dicha voluntad, lo que se configura, de la mano de los postulados propios del derecho privado como un consentimiento libre de vicios.

En tratándose del servicio de transporte aéreo, el cual materializa el derecho a la libre locomoción consagrada en el artículo 24 superior<sup>17</sup>, los usuarios deben tener plena libertad de elegir su itinerario de viaje, sin ser inducidos al error o forzados para tomar una decisión.

Es por lo anterior, que el derecho a la información y a la libre elección de los servicios y/o bienes que requieran los consumidores se encuentran estrechamente ligados, toda vez que las bases de una elección libre se cimientan sobre una información: *completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea*.

Bajo los anteriores planteamientos se tiene que, según manifiesta la usuaria en su queja y se evidencia en los anexos allegados a la misma, solicitó su cambio de itinerario al correo electrónico [mediosdigitales@easyfly.com.co](mailto:mediosdigitales@easyfly.com.co) y ante la no respuesta acudió a la red social Facebook con la misma intención, consistente en cambiar su trayecto de Bogotá a Popayán, por Bogotá – Pereira – Bogotá.

Sin embargo, indica que la asesora que la atendió por intermedio de la red social no realizó el cambio solicitado, argumentando que el tiquete adquirido era solo por un trayecto y no dos. Teniendo entonces que cambiar su trayecto por Bogotá – Pereira pagando un montó superior a lo usual.

<sup>17</sup> ARTICULO 24. Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

Igualmente, la aerolínea informó que la usuaria logró realizar el cambio de itinerario, allegando los soportes del mismo, y explicando que el cambio inicialmente pretendido por la usuaria si era posible bajo unos términos concretos, los cuales a simple vista tampoco resultan muy claros.

Lo reseñado, permite observar una posible dicotomía entre la información entregada *ab initio* por la asesora y lo explicado por la aerolínea en la respuesta al requerimiento, sin estar totalmente clara cuál era la correcta solución para la usuaria. Aunado a ello, la aerolínea por la experiencia vivida en la asesoría decidió entregarle a la usuaria un bono de compensación. Al respecto, indicó la respuesta al requerimiento de información efectuado por esta Dirección lo siguiente:

**6. En aras de resarcir el malentendido con la usuaria, nos comunicamos con la pasajera, le explicamos el procedimiento y le ofrecimos un bono en compensación por las discrepancias en el tiquete el cual la usuaria acepta agradecida como vemos a continuación (Adjuntamos correo enviado y Nro Bono EMD Nr. 2460730005003):**

Imagen 3: Respuesta a requerimiento

Por lo narrado, posiblemente se restringió el derecho a la libre elección de la usuaria, puesto que la asesora de la aerolínea no le permitió realizar el cambio libremente y la terminó guiando hacia una reserva que no era la deseada inicialmente por ella.

Así las cosas, la sociedad **EASYFLY S.A** con **NIT. 900.088.915-7** presuntamente infringió lo dispuesto en el numeral 1.7 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

**4.1.3. CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento a lo preceptuado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996<sup>18</sup>, que señala el deber de suministrar a la autoridad competente la información que le haya sido solicitada legalmente.**

La relevancia que comporta la posibilidad de sancionar conductas que se enmarcan en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esto es, el no suministrar información legalmente solicitada y con la que no cuente la entidad, resulta ejemplarizante y por demás necesaria.

Y, ello es así, puesto que cuando acaece la conducta reprochada no sólo se priva al solicitante de contar con datos necesarios para ejercer adecuadamente sus funciones, en este caso, de inspección, vigilancia y control, sino que también se contrarían normas de rango constitucional y legal.

Frente a las normas de rango constitucional y legal, se encuentra el artículo 15 de la Constitución Política que establece el derecho al buen nombre, a la intimidad y da paso al surgimiento del derecho autónomo de habeas data; además, configura en su último párrafo la posibilidad que tiene el Estado para exigir libros de contabilidad y demás documentos privados en 3 casos: i) tributarios, ii) judiciales y iii) tratándose de inspección, vigilancia e intervención.

Acompasado y coherente a ello, el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012<sup>19</sup> configura 5 eventos en los que no es necesario contar con la autorización previa del titular de la información para

<sup>18</sup> «**ARTÍCULO 46.-Modificado por el Artículo 320 del Decreto 1122 de 1999.** 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:

(...)

c. En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante;»

<sup>19</sup> "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

suministrarla, encontrando dentro de estos, en el literal a), el siguiente:

*«Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial»*

De igual forma, el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015<sup>20</sup> establece que:

*«El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.»*

Como se pudo observar, existen diversas normas que venerando el texto constitucional han establecido sin asomo de duda alguna, la excepción a la regla, consistente en el deber de suministrar información a la entidad pública que en ejercicio de sus funciones lo solicite.

Se reitera que el no suministro de información bajo la excepción contemplada, contraría normas de rango constitucional y legal y, por si fuera poco, impide el ejercicio de las funciones de la entidad solicitante.

Atendiendo al referido impedimento de funciones, es necesario contextualizar las características que componen dichas atribuciones de inspección, vigilancia y control, respecto de las cuales ha concluido la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-570 de 2012, que:

*«(i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.*

*Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.»*

Bajo dicho concepto, se concatena de manera lógica la excepción de suministrarle información a la entidad que la requiera, pues es a partir de su entrega que se materializa la función de inspección y consecuentemente de vigilancia y de ser el caso de control.

Trayendo lo anterior al caso *sub examine*, se tiene que la Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario del Sector Transporte en ejercicio de sus funciones desplegadas al cumplimiento constitucional y legal de protección al usuario del transporte aéreo, elevó requerimiento a la sociedad EASYFLY S.A. solicitándole en 3 numerales una información que resulta esencial para lograr dicha protección, aún más, cuando cualquier dato otorgado a los usuarios es considerado de una relevancia superior dados los efectos que tienen frente al estado de emergencia sanitaria que actualmente vive el país, y de las expectativas que se le puedan generar.

No obstante, a la fecha de emisión del presente acto administrativo no se encuentra en los sistemas de gestión documental de la entidad, que la sociedad investigada haya remitido respuesta al requerimiento o documento solicitando un plazo adicional para ello.

<sup>20</sup> "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

Así las cosas, presuntamente la sociedad **EASYFLY S.A.** identificada con **NIT. 900.088.915-7**, incumplió con su obligación de suministrar la información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones y, en consecuencia, habría infringido lo dispuesto en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

## V. SANCIÓN

5.1. De encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en la formulación de cargos, procederá la sanción tipo multa de 1 a 2000 salarios mínimos mensuales vigentes, por cada cargo, de conformidad con lo señalado en el 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.»*

## VI. CALCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

6.1. El artículo 49<sup>21</sup> de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° 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.

## VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

7.1. De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos en los numerales 4.1.1, 4.1.2 y/o 4.1.3 de resultar procedente la sanción, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de acuerdo con lo indicado 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.»*

<sup>21</sup> *«Artículo 49. Cálculo de valores en UVT. A partir del 1° 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 1° 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 Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

**7.2.** Se le concederá a la sociedad **EASYFLY S.A** con **NIT. 900.088.915-7** el 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 descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

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: **202091026000020-E**

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

### VIII. RESUELVE

**Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. -EASYFLY S.A. -**, identificada con **NIT. 900.088.915-7** por la presunta vulneración de las disposiciones contenidas en los numerales 1.3 y 1.7. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, y en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**Artículo Segundo: CONCEDER** a la sociedad **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. -EASYFLY S.A. -**, identificada con **NIT. 900.088.915-7**, 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 50 de la Ley 336 de 1996 y 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 del Expediente: **202091026000020-E**

Para el efecto, se le debe informar 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).

**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 **Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. -EASYFLY S.A. -**, identificada con **NIT. 900.088.915-7**.

**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 para la Protección de 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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**Artículo Sexto:** Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el considerando tercero de la presente Resolución.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. EASYFLY S.A

**Artículo Séptimo:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>22</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**7652**

**25/09/2020**

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

  
**ÁLVARO ENRIQUE GÁLVEZ MORA**

**Notificar:**

Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral S.A. -EASYFLY S.A. -  
Alfonso Ávila Velandia  
Representante legal o quien haga sus veces  
Av. El Dorado Calle 26 No. 96 J – 66 Piso 6 Edificio Optimus  
Bogotá D.C.  
[anamaria.sanchez@easyfly.co](mailto:anamaria.sanchez@easyfly.co)

Anexo: Certificado de existencia y representación de EasyFly S.A., en nueve (9) folios.  
Proyecto: C.D.N.R

<sup>22</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”** (Negrita y subraya fuera del texto original)

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E32033358-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

**Identificador de usuario:** 403784

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>  
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

**Destino:** anamaria.sanchez@easyfly.co

**Fecha y hora de envío:** 25 de Septiembre de 2020 (17:52 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 25 de Septiembre de 2020 (17:52 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20205320076525 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Representante Legal

EMPRESA AEREA DE SERVICIOS Y FACILITACION LOGISTICA INTEGRAL S.A - EASYFLY S.A - ALFONSO ÁVILA VELANDIA

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA 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.

Procede Recurso de Reposición ante la/el Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Atentamente,

SANDRA LILIANA UCROS VELASQUEZ.

GRUPO APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

#### Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo
---------	--------------------



	Content0-text-.html
--	---------------------

Ver archivo adjunto.



Content1-application-20205320076525.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 25 de Septiembre de 2020