

10378
07-10-19

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 10378 DE 07 OCT 2019

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos

LA DIRECCIÓN 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,

CONSIDERANDO

PRIMERO: 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 que legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales⁵.

SEGUNDO: El numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018⁶ 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).

TERCERO: 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:

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 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"

"(...)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. (...)"*

CUARTO: 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.

QUINTO: Que de conformidad con los artículos 109 y 110 de la Ley 1955 de 2019⁷, la Superintendencia de Transporte es ahora la autoridad competente para velar por la protección al usuario del 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.*

(...)

Artículo 110. Protección al Turista. *Modifíquese el párrafo 2° y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:*

Parágrafo 2°. *Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes."*

SEXTO:

6.1. Que el numeral 3.10.2.7. y el literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC) indican lo siguiente:

"3.10.2.7. Información sobre cambios o demoras

El transportador suministrará al pasajero información suficiente, veraz, clara y oportuna sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

⁷ "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"

(...)

3.10.2.13.2. Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los eventos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

(a) Demoras. Cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje inmediatamente precedente al despegue) y no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la UAEAC, se observará lo siguiente:

(1) Cuando la demora sea mayor de una (1) hora e inferior a tres (3), se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo, (dentro de los quince (15) minutos siguientes), el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se diera una mayor demora.

(2) Cuando la demora sea superior a tres (3) horas e inferior a cinco (5), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

(3) Cuando la demora sea superior a cinco (5) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el literal (f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 10:00 PM (hora local), la aerolínea deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su lugar de residencia) y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable."

6.2. Que el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993, establece lo siguiente:

"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:

(...)

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."

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

7.1. Que este Despacho tuvo conocimiento de la situación que se presentó el día 11 de septiembre de 2019, en el Aeropuerto Internacional Eldorado, con la sociedad Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana (en adelante Iberia o sociedad investigada) respecto al vuelo IB6588 que cubría la ruta Bogotá-Madrid.

7.2. Que se presentó una cancelación del vuelo IB6588 del 11 de septiembre de 2019. De acuerdo con lo informado, el motivo fue una falla técnica imprevista de la aeronave que cubría la ruta Bogotá-Madrid, la aerolínea intentó solucionar la situación presentada, pero la misma presuntamente persistió, lo que obligó a la cancelación del vuelo afectando a 364 pasajeros.

7.3. Que al verificar en la Red Social *Twitter* varios pasajeros del vuelo en mención indicaron que, en la espera, no se había suministrado información alguna respecto de la situación que ocasionó la demora del vuelo, pues la única información que habían recibido por parte de la aerolínea, fue que iban a ser trasladados a un hotel mientras se solucionaba el inconveniente.

7.4. Que de acuerdo con lo verificado en la Red Social *Twitter* los pasajeros se encontraban inconformes por cuanto no habían recibido compensación alguna por la situación presentada. 

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

7.5. Que mediante Radicado 20199010409981 del 13 de septiembre de 2019, este Despacho requirió a la sociedad Iberia para que se pronunciara acerca de lo sucedido el 11 de septiembre de 2019 con el vuelo IB6588, anexando una matriz de información de compensación, la cual se especificó en el punto 3º del requerimiento para que se diligenciara la misma.

7.6. Que mediante Radicado 20195605831382 del 24 de septiembre de 2019, la sociedad Iberia envió respuesta a lo requerido por esta Autoridad, sin el diligenciamiento de la matriz de compensación, por lo que no se aclaró las compensaciones que fueron otorgadas a los pasajeros, igualmente no se dio respuesta total a lo requerido por esta Autoridad.

OCTAVO: 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:

8.1. Documentales

8.1.1. Requerimiento realizado a la sociedad IBERIA con Radicado 20199010409981 del 13 de septiembre de 2019.

8.1.2. Requerimiento realizado a OPAIN S.A. con Radicado 20199010409961 del 13 de septiembre de 2019.

8.1.3. Requerimiento realizado a la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil con Radicado 20199010409931 del 13 de septiembre de 2019.

8.1.4. Requerimiento realizado a Navegación Aérea de la Unidad Administrativa de Aeronáutica Civil con Radicado 20199010410141 del 13 de septiembre de 2019.

8.1.5. Radicado 20195605831382 del 24 de septiembre de 2019, respuesta de la sociedad Iberia al requerimiento de información, con sus respectivos anexos.

8.1.6. Respuesta de la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil con Radicado 20195605833342 del 24 de septiembre de 2019.

8.1.7. Radicado 20195605820612 del 18 de septiembre de 2019, respuesta de la sociedad OPAIN S.A., con sus respectivos anexos.

8.1.8. Capturas de pantalla de la Red Social *Twitter* respecto a la situación presentada el 11 de septiembre de 2019 con el vuelo IB6588.

NOVENO: Que con fundamento en todo lo que se ha expuesto procederá esta dirección a precisar la imputación jurídica que se formulará mediante este acto administrativo de la siguiente manera:

PRIMER CARGO: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.2.7. de los RAC que establece la información que se debe suministrar por parte de las aerolíneas a los pasajeros respecto al estado del vuelo.

El numeral 3.10.2.7. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia estableció que las aerolíneas deben suministrar información, clara, veraz oportuna, verificable y comprensible a los pasajeros respecto al estado del vuelo, cuando se presenta alguna situación que origina una cancelación, demora o interrupción del vuelo, esta información debe ser precisa para que así el pasajero tenga conocimiento de lo que esté sucediendo y así poder conocer cuáles son las medidas o soluciones de la aerolínea respecto a la situación presentada. 

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

En el actual caso, y de acuerdo con la información reportada en la respuesta al requerimiento, aunado a las noticias recibidas, se pudo determinar que presuntamente la sociedad Iberia no brindó la información suficiente y completa a los pasajeros afectados por la cancelación del vuelo IB6588 del 11 de septiembre de 2019. Respecto a la afirmación relacionada con la actualización de la información a los pasajeros cada 20 o 30 minutos, no allegó soporte alguno que demostrara dicho hecho.

Así las cosas, posiblemente Iberia infringió lo dispuesto en el numeral 3.10.2.7. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por cuanto no suministró la información del estado del vuelo IB6588 a los pasajeros, 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 13.525 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

SEGUNDO CARGO: Presunto incumplimiento al literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC que establece la obligación de hacer entrega de compensaciones a los pasajeros, cuando se presente la demora de un vuelo.

En el caso que se haya presentado una demora, cancelación o sobreventa de un vuelo, y que la misma se haya originado por una causa imputable a la aerolínea, debe reconocer a favor de los pasajeros las compensaciones de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.10.2.13.2. de los RAC, para así poder mitigar el daño ocasionado por el inconveniente presentado para dar cumplimiento al contrato de transporte en el término contratado.

En el actual caso, se observa como la sociedad Iberia, otorgó la compensación correspondiente a la cena y al hospedaje en un hotel a los pasajeros conforme a lo establecido en los RAC, pero de acuerdo con el material probatorio recolectado y con lo informado por parte de la Oficina de Transporte Aéreo de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, presuntamente no se hizo entrega del refrigerio el cual correspondía su entrega por la demora del vuelo IB6588 del 11 de septiembre de 2019, en la respuesta dada por la sociedad investigada al requerimiento realizado no se informó ni se demostró la entrega del refrigerio a favor de los pasajeros afectados y que por reglamentación corresponde, aunado lo anterior, tampoco diligenció la matriz de compensaciones.

Así las cosas, posiblemente Iberia infringió lo dispuesto en el literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, por cuanto no se otorgó la compensación conforme a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, 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 13.525 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

TERCER CARGO: Presunto incumplimiento literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993 que establece la obligación de que las empresas vigiladas por la Superintendencia de Transporte remitan la información correspondiente cuando la Autoridad lo requiera.

El literal (c) del artículo 46 se encuentra en el Capítulo IX del Estatuto General de Transporte, capítulo que hace mención a las sanciones y procedimientos que se pueden imponer a los vigilados por incumplimiento al mismo estatuto, una de las facultades con las que cuenta la Superintendencia de Transporte es la de requerir información para cumplir con su función de vigilancia y control a las empresas de transporte, y en la competencia de esta Delegatura la de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo. En caso de que las mismas no remitan de forma completa y clara la información que se solicitó, se podrá dar inicio a una investigación, al no cumplir con lo ordenado por la Autoridad.

En el presente caso, mediante Radicado 20199010409981 del 13 de septiembre de 2019 se requirió a la sociedad Iberia para que remitiera una información a este Despacho de una forma específica, mediante Radicado 20195605831382 de 24 de septiembre de 2019 la sociedad 

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

investigada dio respuesta, sin embargo al analizar la información remitida se observó que no allegó la información relacionada con los datos de contacto que suministraron los pasajeros al momento de realizar la reserva solicitada en el segundo punto del requerimiento, así como no remitió la matriz de compensaciones debidamente diligenciada, tal y como se especificó en el tercer punto del requerimiento de información y, finalmente no allegan los soportes probatorios que demuestran la falla técnica informada en la respuesta, aun cuando en el requerimiento de información se indicó que se debe remitir el material probatorio que permita verificar lo informado por la sociedad.

Por lo tanto no se remitió la información de forma completa y clara, de acuerdo con lo solicitado por parte de la sociedad Iberia, lo que da lugar a un presunto incumplimiento a la obligación de dar una respuesta en los términos requeridos por parte de la Autoridad.

Así las cosas, posiblemente Iberia infringió lo dispuesto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993, por cuanto no remitió la información completa de acuerdo con el requerimiento 20199010409981 del 13 de septiembre de 2019, 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 (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

DÉCIMO: Que en aplicación al artículo 50 de la Ley 336 de 1996, en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección inicia la presente investigación administrativa mediante la formulación de cargos correspondientes, a la sociedad Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana identificada con NIT. 860005330 - 9, por la posible vulneración al numeral 3.10.2.7., literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC y el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

DÉCIMO PRIMERO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades, se impondrán las sanciones, que señalan lo siguiente:

11.1. Primer cargo imputado: Presunto incumplimiento al numeral 3.10.2.7. de los RAC que establece la información que se debe suministrar por parte de las aerolíneas a los pasajeros respecto al estado del vuelo.

De encontrarse probada la infracción al numeral 3.10.2.7. de los RAC, se impondrá la siguiente sanción:

"13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios."

11.2. Segundo cargo imputado: Presunto incumplimiento al literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC que establece la obligación de hacer entrega de compensaciones a los pasajeros, cuando se presente la demora de un vuelo.

De encontrarse probada la infracción al literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los RAC, se impondrá la siguiente sanción:

"13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(...)

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios."

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

11.3. Tercer cargo imputado: Presunto incumplimiento literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993 que establece la obligación de que las empresas vigiladas por la Superintendencia de Transporte remitan la información correspondiente cuando la Autoridad lo requiera.

De encontrarse probada la infracción al literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993, 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 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."

DÉCIMO SEGUNDO: Dosificación De La Sanción. De igual manera al momento de imponer la sanción del primer y segundo cargo imputado, si fuera el caso, 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:

12.1. 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.

12.2. 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.
- (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.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

(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."*

12.3. Respecto dosificación de la sanción del tercer cargo imputado, 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."*

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana** identificada con NIT. 860005330 - 9, por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en el numeral 3.10.2.7. y literal (a) del numeral 3.10.2.13.2. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana** identificada con NIT. 860005330 - 9, 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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

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.

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 **Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana** identificada con NIT. 860005330 - 9.

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: Contra la presente resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47⁸ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011. 

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE 1 0 3 7 8

0 7 OCT 2019

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte


ANDREA PORTILLO OROSTEGUI

Notificar:

IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA

Maria Consuelo Sanchez Fiorentini

Representante Legal

Calle 90 # 19 A 49 Oficina 904

Bogotá D.C.

Anexa: Certificado de existencia y representación de Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana (6 folios)

Proyecto: J.E.V.R.

⁸ **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)

