

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2373 DE 12/04/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

Expediente No. 202191026000019-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 2409 de 2018, y el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

- 1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993<sup>1</sup> indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.
- 1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>2</sup> prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.
- 1.3. 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>3</sup>
- 1.4. Que en ese orden, le compete a esta Entidad ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación<sup>4</sup> se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii)

<sup>1</sup> “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.”

<sup>2</sup> “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”

<sup>3</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

<sup>4</sup> De acuerdo con lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

“Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:

(...)

22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte<sup>5</sup>, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

1.5. Que el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 determina como función de la Superintendencia de Transporte la de “[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 e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte...”. (Subrayado fuera de texto)

1.6. Que el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece que son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte “[e]jercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte” así como “[t]ramitar 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”.

1.7. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019<sup>6</sup>, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “... así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.” (Destacado no es del texto)

1.8. Que mediante los Decretos 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

1.9. 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 la misma anualidad, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo fue prorrogada hasta el 31 de agosto y posteriormente hasta el 30 de noviembre, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

De igual forma, por Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se dispuso prorrogar la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 28 de febrero del presente año, que nuevamente se extendió hasta el 31 de mayo, conforme a la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

1.10. Que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020<sup>7</sup>, por el cual se adoptan entre otras, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, el presente acto administrativo y el curso de esta actuación se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación y/o comunicación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la investigada en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

<sup>5</sup> Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>6</sup> “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

<sup>7</sup> “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 (...)

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.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

## II. MARCO NORMATIVO

Una vez efectuadas las anteriores precisiones, corresponde señalar la normatividad que sirve de fundamento a la presente actuación administrativa, sin perjuicio de otras disposiciones legales aplicables o que permitan su interpretación.

### 2.1. DE CARÁCTER GENERAL – CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

El inciso segundo del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que “[l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: “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”.

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho.

Ahora bien, no se puede desconocer que el servicio público de transporte guarda una estrecha relación con el derecho fundamental de locomoción, teniendo en cuenta que sirve como medio para garantizar su efectividad; de ahí que la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas o personas de un lugar a otro y la obtención de un beneficio por la prestación del servicio.<sup>8</sup>

En este contexto, resulta oportuno destacar el contenido de los artículos 333, 334 y 365 de la Constitución Política los cuales, en su orden, prevén:

**“ARTÍCULO 333.** *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la Ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (...) La Ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.*” [Destacado fuera de texto]

**“ARTÍCULO 334.** *La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados (...).*”

**“ARTÍCULO 365.** *Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...).*” [Destacado fuera de texto]

De las anteriores disposiciones se colige que las empresas que prestan el servicio público de transporte, también son titulares de una función social asignada constitucionalmente, con el propósito de que en desarrollo de su actividad económica también propendan por el bienestar de sus usuarios. Ello sin dejar de lado, que es deber del Estado velar porque tales servicios públicos sean proveídos bajo ciertas condiciones, que conlleven a la garantía plena de los derechos de los consumidores.

<sup>8</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

Así es que, el artículo 78 de la Carta Política<sup>9</sup> contiene el fundamento de la protección de los consumidores - usuarios, creando un campo de protección desarrollado por la ley, con el objetivo de restablecer su igualdad en la relación con el productor o proveedor del bien o servicio, teniendo en cuenta la existencia de asimetrías en el mercado, así como su imposibilidad de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación del bien o servicio<sup>10</sup>.

## **2.2. DE CARÁCTER ESPECÍFICO – REGLAMENTOS AERONAUTICOS DE COLOMBIA -RAC 3.**

El sector de transporte aéreo cuenta con una regulación particular en materia de protección al usuario, que está contenida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3-, mediante los cuales se establecen entre otros aspectos, los derechos y deberes del pasajero, así como los derechos y obligaciones del transportador.

Particularmente, en el numeral 3.10.1.1. de tal normatividad, se contempla el derecho del pasajero a ser informado, de manera que, durante la solicitud de reserva y el proceso de compra del tiquete, la aerolínea debe darle a conocer las siguientes particularidades relacionadas con las condiciones de la prestación del servicio de transporte:

*“(a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (non stop), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y si se trata de un vuelo en virtud de un acuerdo de código compartido entre aerolíneas.*

*(b) El tiempo de antelación requerido para presentación y chequeo en los mostradores del Aeropuerto de Salida, diferenciando si el vuelo es nacional o internacional, de conformidad con lo previsto en 3.10.2.20.*

*(c) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio; en caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas para el vuelo solicitado su vigencia, la indicación clara, veraz, completa y suficiente de las restricciones aplicables en caso de existir y las condiciones de reembolso.*

*(d) El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.*

*(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.*

*(f) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo.*

*(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información.*

*(h) Las normas legales o reglamentarias, internas o internacionales, según el caso, aplicables al contrato de transporte aéreo, las cuales deben estar mencionadas también en el texto de dicho contrato.*

<sup>9</sup> Constitución Política Colombiana. “Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

<sup>10</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

*(i) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios visibles para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarla. La anterior información deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el tiquete. Dicho tiquete, si es en medio físico, deberá contener además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible, en idioma Castellano (cuando sea expedido en Colombia) y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de tiquetes por vía electrónica, dicho texto deberá ser puesto a disposición del usuario, mediante un vínculo o link de fácil acceso y visible para el pasajero, al momento de la expedición del tiquete que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.”*

### III. HECHOS

Los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

**3.1.** En ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, esta Dirección, el 26 de febrero de 2021, efectuó una revisión al Contrato de Transporte de **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION** cuyo enlace para consulta se encuentra en la parte inferior de su página web, tal como consta en el video denominado “Contrato de Transporte JETBLUE.”<sup>11</sup>

**3.2.** La ficha técnica de la revisión adelantada se puede sintetizar así:

<b>Nombre aerolínea</b>	<b>JETBLUE AIRWAYS CORPORATION.</b>
<b>Fecha de la consulta</b>	26 de febrero de 2021
<b>Medio de consulta</b>	Página Web
<b>Enlace</b>	<a href="https://www.jetblue.com/magnoliapublic/dam/ui-assets/p/contract_of_carriage.pdf">https://www.jetblue.com/magnoliapublic/dam/ui-assets/p/contract_of_carriage.pdf</a>

**3.3.** Una vez examinada la información consignada en la página web de la aerolínea en cuestión, relativa al Contrato de Transporte, esta Dirección pudo determinar que existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio en contra de **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION** ante la presunta inobservancia de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC 3.

**3.4.** Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, en el expediente obra lo siguiente:

**3.4.1.** Video del Contrato de Transporte, tomado de la página web de la aerolínea **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION** el 26 de febrero de 2021, en formato MP4 (.mp4).

**3.4.2.** Hash<sup>12</sup> del video obtenido de la página web de **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION** que permite verificar que la grabación en la que consta el Contrato de Transporte objeto de revisión, no ha tenido modificación alguna.

### IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>13</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION** así:

<sup>11</sup> Tipo de archivo MP4(.mp4). Duración 03:36 minutos.

<sup>12</sup> “algoritmo criptográfico aplicado al archivo que nos interese garantizar, el cual nos dará como resultado una cadena alfanumérica única” Definición tomada del sitio web <https://www.atispain.com/blog/hash-la-funcion-que-nos-garantiza-la-autenticidad-del-archivo/>.

<sup>13</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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

**CARGO ÚNICO:** Por la presunta infracción al numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3- , al publicar en su sitio web el Contrato de Transporte, en un idioma diferente al castellano.

Al ingresar al enlace del Contrato de Transporte de la columna denominada “Políticas”, ubicada en la parte inferior de su página web, es posible observar que los términos y condiciones allí divulgadas se encuentran en inglés.

En este orden, en el literal (i) del numeral 3.10.1.1. del RAC 3 antes transcrito, se consagra que, el ticket además de la información señala en la ley, debe contener el texto del contrato de transporte aéreo en idioma castellano.

Bajo este presupuesto, publicar el Contrato de Transporte en un idioma distinto al castellano, supondría una afectación al derecho a la información en condiciones adecuadas que permitan el correcto entendimiento de los usuarios, de los términos y condiciones que rigen la prestación del servicio de transporte aéreo. Así pues, se estaría incurriendo en la trasgresión a la regulación contenida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia 3.

## V. SANCIÓN

De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo único** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer la sanción de que trata el literal b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

**«13.570 Serán sancionados con multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T.:**

*(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.»*

## VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo único** del considerando IV, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que establece:

**“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

*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 (...)*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

*derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.*

*(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:*

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.*
- (2) La preparación ponderada del hecho.*
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.*
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.*
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.*
- (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.” (Negrita fuera del texto original).*

## VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **202191026000019-E**.

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

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**., por la presunta vulneración de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3-, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. así:

**CARGO ÚNICO:** Por la presunta infracción al numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3- , al publicar en su sitio web el Contrato de Transporte, en un idioma diferente al castellano.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **202191026000019-E**.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en  
contra de JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

Para el efecto, se le informa que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co).

**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 **JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO SEXTO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2373 DE 12/04/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

**Notificar:**

**JETBLUE AIRWAYS CORPORATION**

Aer Internacional El Dorado 3 P Back Office No. 20  
Bogotá D.C.  
johanna.vargas@jetblue.com

**JOHANNA ANDREA VARGAS VILLARRAGA**

Representante Legal  
C.C. 52.718.304  
Aer Internacional El Dorado 3 P Back Office No. 20  
Bogotá D.C.  
johanna.vargas@jetblue.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.  
Proyectó: N.S.A.L.

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E43963788-5

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:** johanna.vargas@jetblue.com

**Fecha y hora de envío:** 12 de Abril de 2021 (13:56 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 12 de Abril de 2021 (13:56 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330023735 de 12-04-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

JETBLUE AIRWAYS CORPORATION

JOHANNA ANDREA VARGAS VILLARRAGA

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben

interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la 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.

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

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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-RUES JETBLUE AIRWAYS.pdf

Ver archivo adjunto.



Content2-application-2373.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 12 de Abril de 2021