

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No.8054 DE 30/07/2021

Expediente No. 2021910300100010-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

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, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO

Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 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

Que el numeral 1 del artículo 4 del Decreto 2409 de 2018² delega en la Superintendencia de Transporte la función de “[i]nspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.”

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.³

Por lo que, le compete ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación⁴ 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) vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

Así, el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 establece que es función de la Superintendencia de Transporte “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en

¹ Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

² Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

³ 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”.

⁴ 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.”

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte". [Destacado fuera de texto]

Que el numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, indica que es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte la de "[e]jercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte."

Que igualmente, el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 dispone como función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte la de "[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". [Destacado fuera de texto]

I. HECHOS

1.1. Que los hechos que originan la presente investigación administrativa, son los siguientes:

1.1.1. El usuario Ricardo Diaz Otero presentó a esta Dirección un total de 8 quejas, radicadas en el sistema de gestión documental de la Entidad, así:

Tabla N.º 1: Quejas Ricardo Diaz	
Radicado	Fecha Radicación
20205320593512	30/07/2020
20205320596502	31/07/2020
20205320594832	31/07/2020
20205320595322	31/07/2020
20205321127872	6/11/2020
20205321363142	9/12/2020
20215341092882	7/07/2021
20215341112982	9/07/2021

1.1.2. Las quejas anteriormente referidas, tienen como punto común las siguientes consideraciones manifestadas por el señor Ricardo:

- a) El usuario adquirió 15 tiquetes para realizar los trayectos Barranquilla – Aruba – Barranquilla, con fecha programada de salida el 6 de abril de 2020 y de vuelta el 10 de abril de 2020, a los cuales les fueron asignadas las reservas MXYPWP, QNQLPL y PLGEQG.
- b) Como consecuencia de las medidas adoptadas por el Gobierno para afrontar la pandemia del COVID-19, no fue posible realizar los trayectos referidos.
- c) Por ello, el 25 de marzo de 2020 solicitó mediante correo electrónico enviado a la funcionaria Liliana Villegas de la aerolínea Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (en adelante la sociedad investigada o Aruba Airlines) el reembolso del valor total pagado por los tiquetes.
- d) La respuesta de la aerolínea se centró en afirmar que el usuario tenía derecho de una nota crédito para ser utilizada en el término de un año, y solicitó ponerse en contacto con el correo electrónico pay.ticket@arubaairlines.aw
- e) El 22 de julio de 2020 el usuario nuevamente solicitó a los correos electrónicos: lilivisa@gmail.com, customerservice@arubaairlines.aw y refunds@arubaairlines.aw de Aruba Airlines, el reembolso en dinero de la totalidad del valor pagado por los tiquetes.
- f) El mismo 22 de julio de 2020 fue remitido al correo empleado por el usuario (sandravecino@dyccapital.com), respuesta de la aerolínea, en términos similares a los narrados en el literal d), pero en idioma inglés.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

- g) Al 9 de julio de 2021 el usuario no había recibido respuesta ni reembolso por parte de Aruba Airlines.

1.1.3. En atención a lo anterior, esta Dirección en uso de sus facultades, el 11 de agosto de 2020 requirió mediante oficio de salida número 20209100403291 a Aruba Airlines al correo electrónico manuelg.sarmiento@gmail.com, registrado en el certificado de existencia y representación legal de la sociedad, para que se pronunciara frente a los hechos descritos por el usuario en sus quejas 20205320596502, 20205320593512, 20205320594832 y 20205320595322.

Requerimiento entregado a su destinatario el 18 de septiembre de 2020, de acuerdo con el certificado de comunicación electrónica emitido por Lleida S.A.S.

1.1.4. A la fecha de expedición del presente acto administrativo, no se encuentra en los sistemas de gestión documental de la entidad, que Aruba Airlines haya remitido respuesta al requerimiento o documento relacionado.

1.1.5. Igualmente, esta Dirección en uso de sus facultades, el 28 de julio de 2021 encontró necesario efectuar una revisión al Contrato de Transporte de Aruba Airlines, cuyo enlace para consulta se encuentra en la parte inferior de su página web (<https://www.arubaairlines.com/>), tal como consta en el video denominado «Video contrato Aruba Airlines»⁶.

II. PRUEBAS

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:

2.1. Documentales:

- a) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205320593512 del 30 de julio de 2020.
- b) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205320596502 del 31 de julio de 2020.
- c) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205320594832 del 31 de julio de 2020.
- d) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205320595322 del 31 de julio de 2020.
- e) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205321127872 del 6 de noviembre de 2020.
- f) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20205321363142 del 9 de diciembre de 2020.
- g) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20215341092882 del 7 de julio de 2021.
- h) Queja radicada en el sistema de gestión documental de la Superintendencia con el número 20215341112982 del 9 de julio de 2021
- i) Requerimiento de información a Aruba Airlines con radicado de salida número 20219100111641 del 25 de febrero de 2021.

⁶ Tipo de archivo MP4(.mp4). Duración 01:16 minutos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

- j) Certificado de entrega del requerimiento de información número 20219100111641 del 25 de febrero de 2021, emitido por Lleida S.A.S.
- k) Video del contrato de transporte de Aruba Airlines, tomado de su página web el 28 de julio de 2021, en formato MP4 (.mp4)
- l) Hash⁷ del video obtenido de la página web de Aruba Airlines que permite verificar que el video en el que consta el Contrato de Transporte objeto de revisión no ha tenido modificación alguna.

III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **ARUBA AIRLINES**⁹, así:

3.1. CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento a lo preceptuado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996¹⁰, 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 2012¹¹ configura 5 eventos en los que no es necesario contar con la autorización previa del titular de la información para 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»

⁷ “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/>.

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 (...).”

⁹ Sociedad extranjera con domicilio en Oranjestad (Aruba) y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria (NIT) 900.871.609-6.

¹⁰ «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;»

¹¹ “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 Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

De igual forma, el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015¹² 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 esta Dirección en ejercicio de sus funciones desplegadas al cumplimiento constitucional y legal de protección al usuario del transporte aéreo, elevó requerimiento a Aruba Airlines solicitándole en 4 numerales información que resulta esencial para lograr dicha protección.

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.

Así las cosas, presuntamente **ARUBA AIRLINES** incumplió con su obligación de suministrar la información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones y, en consecuencia, infringiendo lo dispuesto en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993, que establece:

«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.

¹² "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 Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

(...)»

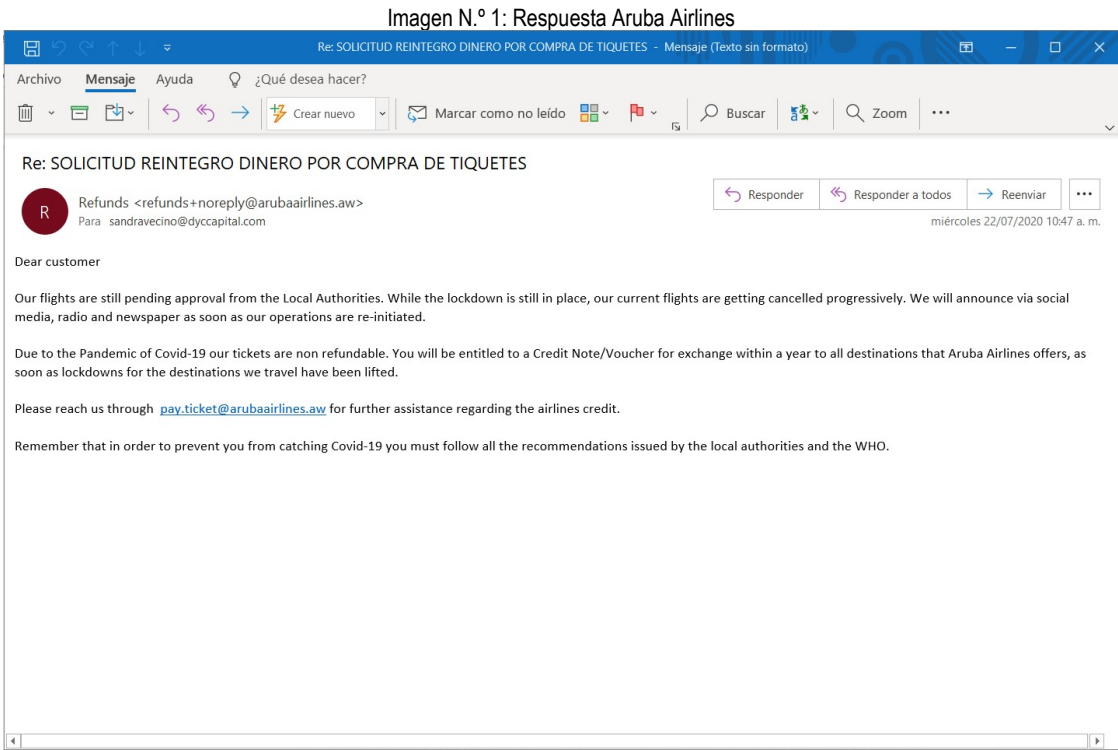
[Destacado fuera de texto]

3.2. CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 referido a la información mínima y responsabilidad que los proveedores y productores deben suministrar, en especial la obligación de que en todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

Se puede asegurar que, siendo la información la institución que tiene como una de sus funciones la reducción de las asimetrías que devienen de una relación de consumo, y resultando estas contratadas y/o ejecutadas en territorio colombiano, es dable esperar que el usuario pueda acceder a dicha información en idioma castellano¹³.

Bajo la anterior premisa, se encuentra edificado el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, que luego de establecer los atributos que debe tener la información entregada a los usuarios, obliga a suministrar la información mínima en castellano.

Ahora bien, para el caso concreto se observó en el anexo 3 de la queja con radicado N.º 20205320594832, que el 22 de julio de 2021 desde el correo electrónico refunds+noreply@arubaairlines.aw de Aruba Airlines, se atendió a la solicitud de reembolso en dinero presentada por el usuario, en los siguientes términos:



Fuente: Anexo 3 del radicado 20205320594832

En ese sentido, de la prueba aportada por el usuario en la queja radicada bajo el número 20205320594832, se desprende sumaria y palmariamente que la información proporcionada no se encontraba en idioma castellano, lo que daría lugar a que **ARUBA AIRLINES** presuntamente transgredió el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

«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

¹³ El artículo 10 de la Constitución Política de Colombia establece: “El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe.” [Destacado fuera de texto]

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

*sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. **En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.***

PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.»

[Destacado fuera texto]

3.3. CARGO TERCERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), referido al derecho del pasajero a solicitar la devolución del precio total del billete o del trayecto no volado.

Como es sabido, cuando acaecen circunstancias completamente ajenas a las partes, como lo puede ser la fuerza mayor o las condiciones meteorológicas adversas que impidan materialmente la ejecución del contrato de transporte, el mismo se entenderá resuelto con la devolución de la totalidad del precio del billete y en consecuencia el transportador quedará liberado de responsabilidad, al respecto trata tanto el artículo 1882 del Código de Comercio como el numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Señala también el numeral 3.10.2.13.1 ídem que dándose dichas circunstancias, en donde el vuelo no pueda iniciarse por hechos no atribuibles a la aerolínea, el pasajero estará en la facultad de «...*exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.*».

En los anteriores términos, se halla el derecho del usuario a solicitar la devolución del precio pagado y la obligación del transportador a devolverlo.

Por otra parte, conforme lo narrado por el usuario en su quejas, se halla que el 25 de marzo de 2020 solicitó por correo electrónico la devolución del dinero o el cambio de fecha, partiendo del hecho de no poder viajar por motivo de la pandemia del COVID-19, igualmente, que el 22 de julio de 2020 solicitó nuevamente por correo electrónico el reintegro del dinero pagado por los tiquetes, y aunque la aerolínea casi de manera inmediata respondía a sus solicitudes, lo hacía manifestando la imposibilidad de reembolsar y la opción de entregar, a cambio, una nota crédito para ser utilizada en una vigencia futura no superior a un año, no obstante, a pesar de ello, no se evidenció que se materializara ninguna acción por parte de la sociedad investigada a favor del usuario.

Por lo anterior, **ARUBA AIRLINES** presuntamente infringió lo contemplado en el numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que dictan:

*«3.10.2.13.1. Cancelación, interrupción o demora. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.
(...)»*

3.4. CARGO CUARTO: Por el Por la presunta infracción al literal (i) del 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

Armónico con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, el numeral referido en el encabezado de este punto, establece una obligación primaria y precontractual de información a cargo del transportador, agencia de viajes y/o demás intermediarios, al configurar una serie de requisitos que estos deben cumplir y suministrar al usuario, cuando esté solicitando la reserva y adelantando el proceso de compra del ticket.

Dentro de esos requisitos, se encuentra en el literal (i) el de disponer del contrato de transporte aéreo en letra clara, legible y en idioma castellano, tanto para cuando se expide el ticket en medio físico, caso en el que además deberá estar incorporado en el ticket y en un color que haga contraste con aquel, como cuando se expide por vía electrónica, evento en el que debe estar dispuesto en un enlace de fácil acceso, visible y descargable cuando el usuario lo desee.

Por otra parte, a raíz de la revisión efectuada por esta Dirección al contrato de transporte dispuesto por Aruba Airlines en su página web, se encontró que si bien el contrato está en un enlace de fácil acceso, visible y descargarle, su texto está en inglés, tal como se observa en el respectivo video incorporado a esta investigación.

Bajo este presupuesto, presuntamente Aruba Airlines infringió lo dispuesto en el literal (i) del numeral 3.10.1.1 de los RAC, que establece:

«3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre. Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

(...)

(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 ticket. Dicho ticket, 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 tickets 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 ticket que permita descargarlo cuando se trate de pasajes electrónicos.»

IV. DE LA SANCIÓN

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio, y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13) y el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

4.1. Frente al CARGO PRIMERO: descrito en el numeral 3.1 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, según lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

«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:

(...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

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

(...)

PARÁGRAFO. Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte:

(...)

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...).»

4.2.Frente al CARGO TERCERO: descrito en el numeral 3.3 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 de los RAC, que establece:

«13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T. :

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

4.3.Frente al CARGO SEGUNDO y CUARTO: descrito en los numerales 3.2 y 3.4 procederá una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T., por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 de los RAC, 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.

(...).»

V. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

El artículo 49¹⁴ 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.). En caso de una eventual sanción en el marco de la presente investigación administrativa, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

¹⁴ “**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 Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

6.1. RAC 13: Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, 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 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).

6.2. Ley 336 de 1996: Para la sanción establecida en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, se tendrá en cuenta 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

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.”

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a **ARUBA AIRLINES** 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 escrito de 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: **2021910300100010-E**

VIII. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.¹⁵

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 contra **ARUBAANSE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ("ARUBA AIRLINES)**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento a lo preceptuado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996¹⁶, que señala el deber de suministrar a la autoridad competente la información que le haya sido solicitada legalmente.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 referido a la información mínima y responsabilidad que los proveedores y productores deben suministrar, en especial la obligación de que en todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

CARGO TERCERO: Por el Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.13.1 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), referido al derecho del pasajero a solicitar la devolución del precio total del billete o del trayecto no volado.

CARGO CUARTO: Por el Por la presunta infracción al literal (i) del 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 **ARUBAANSE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ("ARUBA AIRLINES)** el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, 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 **2021910300100010-E**.

¹⁵ Artículo 47 y ss.

¹⁶ «**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.»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Arubaanse Luchtvaart Maatschappij N.V. (Aruba Airlines)

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.

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 **ARUBAANSE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ("ARUBA AIRLINES)**.

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 sociedad 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: Tener como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en la presente Resolución.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47¹⁷ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

8054 DE 30/07/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

ARUBAANSE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ("ARUBA AIRLINES)

Jesús Ramón González Mogollón
Mandatario General o quien haga sus veces
Carrera 7 N.º 71 - 21 oficina 1301
Bogotá D.C.
manuelg.sarmiento@gmail.com

Comunicar:

Ricardo Díaz Otero
rdiaz@dyccapital.com
sandravecino@dyccapital.com

Anexo: Certificado de existencia y representación
Proyectó: A.E.H.S.

¹⁷ **"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



Identificador del certificado: E52490693-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: rdiaz@dyccapital.com

Fecha y hora de envío: 30 de Julio de 2021 (14:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 30 de Julio de 2021 (14:55 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330080545 de 30-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Ricardo Diaz Otero

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 8054 de 30/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

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-8054.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 30 de Julio de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E52490692-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: sandravecino@dyccapital.com

Fecha y hora de envío: 30 de Julio de 2021 (14:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 30 de Julio de 2021 (14:55 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330080545 de 30-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Ricardo Diaz Otero

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 8054 de 30/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

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-8054.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 30 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E52490505-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: manuelg.sarmiento@gmail.com

Fecha y hora de envío: 30 de Julio de 2021 (14:54 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 30 de Julio de 2021 (14:54 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330080545 de 30-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

ARUBAANSE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ("ARUBA AIRLINES)

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 SUPERINTENDENCIA 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 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-8054.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-23. RUES.pdf	Ver archivo adjunto.

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 30 de Julio de 2021