

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 501 DE 10/02/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

Expediente No. 2020910260000012-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

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

I. CONSIDERANDO

1.1. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte¹.

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

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

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

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

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

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

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

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

⁶ "Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte"

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

1.4. Que el artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a su ámbito de aplicación, establece que: *“... son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.”*

De este modo, su cuerpo normativo resulta aplicable al caso sub examine en la medida en que los preceptos jurídicos configurados en la regulación especial del sector transporte en su modo aéreo, no lleguen a abarcar los supuestos de hecho del caso.

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

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

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

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

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

“1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

2. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte.

3. Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. “

En atención a lo expuesto, le corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.

1.7. Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁷, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

“Artículo 109. Protección de Usuarios de Transporte Aéreo. La Superintendencia de Transporte es la autoridad competente para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al usuario del transporte aéreo, así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.”

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 en contra de TURKISH AIRLINES INC.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia es la autoridad administrativa facultada para tener conocimiento de presuntas infracciones a las normas que determinan los derechos de los usuarios del transporte aéreo y por ende, para adelantar las actuaciones administrativas que correspondan en atención a lo previsto en el CPACA y demás normas concordantes.

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 2020, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020. Finalmente, por Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se resolvió prorrogar nuevamente la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 28 de febrero de 2021.

1.10. Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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, en su artículo 4 estableció:

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

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

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

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

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

Así las cosas, 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 sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

II. HECHOS

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

2.1. Que los días 25 de julio y 5 de agosto de 2019, en el marco del programa *Comercio Electrónico Transparente*, el Grupo de Prevención y Promoción para la Protección de Usuarios del Sector Transporte de esta Superintendencia, efectuó visitas de inspección administrativa a la página web de la aerolínea **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)** -en adelante **TURKISH AIRLINES**-, con el propósito de verificar y recaudar información acerca del cumplimiento de la normatividad aplicable a los servicios de transporte aéreo que se ponen a disposición de los usuarios a través del comercio electrónico. Estas diligencias constan en las respectivas actas y sus anexos.

2.2. Que mediante comunicación con radicado 20191000307851 del 9 de agosto de 2019, la Coordinadora del Grupo de Prevención y Promoción, además de informar a **TURKISH AIRLINES** el resultado de la verificación efectuada en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC- y el parágrafo del artículo 50 del Estatuto del Consumidor, le solicitó que procediera a “... *la construcción de un **plan de acción** que tenga como objetivo darle cabal cumplimiento a la normatividad aplicable en materia de comercio electrónico...*”. Así mismo se le indicó que, posteriormente, la implementación de las medidas correctivas sería objeto de verificación.

2.3. Que por documento del 2 de septiembre de 2019, con número de radicado 20199010371911, se recibió el *plan de acción* implementado por **TURKISH AIRLINES**⁸ y se aclaró que el propósito de las actuaciones que esta Superintendencia adelantó en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, consistía en contribuir al mejoramiento de las prácticas empresariales en relación con las ventas concertadas mediante el intercambio de mensajes de datos con los usuarios. Al tiempo se advirtió, que se realizaría una nueva comprobación de las medidas correctivas adoptadas por la aerolínea.

2.4. Que en consecuencia, el 13 de noviembre de 2019 la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, llevó a cabo una visita de inspección a la página web de **TURKISH AIRLINES**, encontrando que presuntamente estaría incumpliendo las obligaciones relativas a informar a los usuarios sobre: *i).* la identidad de la persona jurídica, por cuanto no indicó el NIT; *ii).* el derecho a desistir; y, *iii).* el enlace que le permitiera ingresar a la página de la autoridad de protección.

2.5. Que por radicado 20209000023243 del 5 de marzo de 2020, se dio traslado a esta Dirección del informe final del programa *Comercio Electrónico Transparente*, en el que constan los hallazgos encontrados en las visitas de inspección antes referenciadas.

2.6. Que como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas de conformidad con lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, en el expediente obran los siguientes documentos:

2.6.1. Radicado 20191000065683 del 6 de junio de 2019, mediante el cual se comisionó a una funcionaria de esta Entidad para que practicara visita de inspección administrativa a varias páginas web de aerolíneas, entre ellas la de **TURKISH AIRLINES**.

2.6.2. Acta visita de inspección a página web de **TURKISH AIRLINES** el 25 de julio de 2019 con sus respectivos anexos.

2.6.3. Radicado 20198200083453 del 1 de agosto de 2019 mediante el cual se comisionó a una funcionaria de esta Entidad para que diera alcance a la visita de inspección administrativa a la página web de **TURKISH AIRLINES** del 25 de julio de 2019.

⁸ Enviado a esta Superintendencia por correo electrónico mediante comunicación visible en el radicado 20195605766332 del 2 de septiembre de 2019.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

- 2.6.4. Acta de inspección a la página web de TURKISH AIRLINES el 5 de agosto de 2019 con sus respectivos anexos.
- 2.6.5. Radicado 20191000307851 del 9 de agosto de 2019 correspondiente a la comunicación que la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención envió a TURKISH AIRLINES.
- 2.6.6. Radicado 20195605766332 del 2 de septiembre de 2019 mediante el cual el representante legal de TURKISH AIRLINES dio respuesta a las observaciones realizadas por la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención.
- 2.6.7. Radicado 20199010371911 del 2 de septiembre de 2019 por el cual la Coordinadora del Grupo de Promoción y Prevención dio acuse de recibido del plan de acción implementado por TURKISH AIRLINES.
- 2.6.8. Acta de inspección a la página web de TURKISH AIRLINES el 13 de noviembre de 2019 con sus respectivos anexos.
- 2.6.9. Memorando de traslado con radicado 20209000023243 del 5 de marzo de 2020.

III. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁹, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad extranjera **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)**, así:

CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL PARÁGRAFO DEL ARTÍCULO 8 DE LA RESOLUCIÓN 1582 DE 2012, QUE ESTABLECE LA INFORMACIÓN QUE DEBEN SUMINISTRAR QUIENES OFREZCAN SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

La Resolución 1582 de 2012 que regula el contenido de la información que debe brindarse a los usuarios del sector aeronáutico, señala en el parágrafo del artículo 8° lo siguiente:

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

- Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada: Identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.” (Subrayado no es del texto).

⁹ **“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 (...).”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

De acuerdo con la información recaudada como parte de las actuaciones preliminares, fue posible evidenciar en la grabación del video correspondiente a la inspección efectuada el 13 de noviembre de 2019, que reposa en el expediente en medio magnético (Cd), que **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)** presuntamente omitió informar en su página web "<http://www.turkishairlines.com/es-co>" el NIT con el que se identifica como aerolínea en el territorio colombiano.

En esta medida, corresponde a esta Dirección determinar si se configuró la infracción a lo preceptuado en el parágrafo del artículo 8° de la Resolución 1582 de 2012 y en consecuencia, establecer la procedencia de la sanción señalada en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 13-, consistente en la imposición de una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) Unidad de Valor Tributario:

“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” (Subrayado nuestro).

CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.1.1.1. DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA –RAC 3-, RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DESISTIMIENTO O RETRACTO.

Sobre el deber especial de información en las ventas por internet o a distancia, contempla el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC:

“Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tickets por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.8 del RAC” (Subrayado no es del texto).

Acorde con los resultados de las actuaciones preliminares, puntualmente de la grabación del video correspondiente a la diligencia de inspección desarrollada el 13 de noviembre de 2019, contenida en medio magnético (Cd), se evidencia que presuntamente **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)** no suministró antes y durante el proceso compra en su página web "<http://www.turkishairlines.com/es-co>" información completa, suficiente y clara a los usuarios, sobre el derecho al desistimiento o el retracto ni las consecuencias de su ejecución.

Por consiguiente, compete a esta Dirección determinar si se configuró la infracción a lo preceptuado en el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC 3, y en consecuencia, establecer la procedencia de la sanción señalada en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 13-, consistente en la imposición de una multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) Unidad de Valor Tributario:

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

(...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

(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**” (Subrayado nuestro).

CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL PARÁGRAFO DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY 1480 DE 2011, SOBRE LA OBLIGACIÓN DE INCLUIR EL ENLACE PARA INGRESAR A LA PÁGINA DE LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN.

La norma en comento, perteneciente al Estatuto del Consumidor, prevé:

“PARÁGRAFO. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia. (Subrayado fuera del texto).

Sobre el particular, esta Dirección en la grabación del video de la visita de inspección realizada el 13 de noviembre de 2019, obrante en medio magnético (Cd), observó que presuntamente **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)** no dispuso en su página web “<http://www.turkishairlines.com/es-co>” el enlace para que los usuarios accedieran a la autoridad de protección al consumidor que, según la ley en materia de transporte aéreo, es esta Superintendencia.

Así pues, concierne a esta Dirección determinar si se configuró la infracción a lo preceptuado en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y en consecuencia, establecer la procedencia de la sanción señalada en el literal e. del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de acuerdo con el monto señalado en el literal e. del párrafo ibídem, que indica:

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

(...)

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

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

(...)

e. Transporte Aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes.”

IV. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁰ 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.). De

¹⁰ “**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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de las multas señaladas, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

V. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

CARGOS PRIMERO Y SEGUNDO: Para la aplicación de la multa determinada en la **sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 13-**, se tendrá en cuenta lo indicado en la **sección 13.300** de los mismos, que establece 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).

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 TURKISH AIRLINES INC.

CARGO TERCERO: 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 consagra:

“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.”*

VI. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad extranjera **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)**, 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 **2020910260000012-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 contra la sociedad extranjera **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del **parágrafo del artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012**, que establece la información que deben suministrar quienes ofrezcan servicios de transporte aéreo por medios electrónicos.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento del **numeral 3.10.1.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia –RAC 3-**, relacionado con la obligación de informar sobre el desistimiento o retracto.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento al **parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**, sobre la obligación de incluir el enlace para ingresar a la página de la autoridad de protección.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)**, 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 **2020910260000012-E**.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de TURKISH AIRLINES INC.

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.

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

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

501 DE 10/02/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
TURKISH AIRLINES INC.
CI 77 No. 7 44 Of 301
Bogotá
jigarcia@garciarboleda.co

JOSÉ IGNACIO GARCÍA ARBOLEDA
C.C. 80.074.068
Representante Legal
TURKISH AIRLINES INC. (TURKISH AIRLINES INC. SUCURSAL COLOMBIA)
CI 77 No. 7 44 Of 301
Bogotá
jigarcia@garciarboleda.co

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

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: E39536835-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: jigarcia@garciarboleda.co
Fecha y hora de envío: 10 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 10 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)
Asunto: Notificación Resolución 20215330005015 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)
Mensaje:

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

Señor(a)

Representante Legal

TURKISH AIRLINES INC.

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.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido 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:

Procede Recurso de Reposición ante la/el Dirección de Investigaciones de Transito y Transporte, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI ☐ NO ☒

Procede Recurso de Apelación ante el Superintendente Delegada Transito y Transporte Terrestre dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI ☐ NO ☒

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

SI ☐ NO ☒

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-501.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-RUES Turkish Airlines.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 10 de Febrero 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: E39536945-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: jigarcia@garciarboleda.co
Fecha y hora de envío: 10 de Febrero de 2021 (10:47 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 10 de Febrero de 2021 (10:47 GMT -05:00)
Asunto: Notificación Resolución 20215330005015 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)
Mensaje:

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

Señor(a)

Representante Legal

JOSÉ IGNACIO GARCÍA ARBOLEDA

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.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido 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:

Procede Recurso de Reposición ante la/el Dirección de Investigaciones de Transito y Transporte, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI ☐ NO ☒

Procede Recurso de Apelación ante el Superintendente Delegada Transito y Transporte Terrestre dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI ☐ NO ☒

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

SI ☐ NO ☒

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,

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

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-501.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 10 de Febrero 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: E39543680-R

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.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E39536835-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: jigarcia@garciarboleda.co

Asunto: Notificación Resolución 20215330005015 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 10 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 10 de Febrero de 2021 (10:46 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 10 de Febrero de 2021 (10:55 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.35.73

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.102 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2021.02.10 18:41:31
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia

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: E39543726-R

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.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E39536945-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: jigarcia@garciarboleda.co

Asunto: Notificación Resolución 20215330005015 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 10 de Febrero de 2021 (10:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 10 de Febrero de 2021 (10:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 10 de Febrero de 2021 (10:56 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.29.4

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/70.0.3538.102 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2021.02.10 18:42:40
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia