

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1006 DE 19/02/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. con NIT. 830.019.189-8

**Expediente: 2021910260000003-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

**CONSIDERANDO**

Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte<sup>1</sup>.

Que están sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>2</sup>: (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte<sup>3</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>4</sup> excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales<sup>5</sup>.

Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996<sup>6</sup> indica que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, por lo que primará el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía en la prestación del servicio y sobre todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

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

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

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

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

<sup>4</sup> «Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones»

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

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

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.»*

Así las cosas, 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.

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. (...)»*

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. (...)»*

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

Que el artículo 109 de la Ley 1955 de 2017, 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.*

*(...)»*

<sup>7</sup> «Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>8</sup> y demás normas concordantes.

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020, que luego, mediante Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 y posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020. Actualmente, la emergencia sanitaria se encuentra declarada hasta el 28 de febrero del año 2021 según se dispuso en la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020.

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

Que atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del COVID-19, se hizo necesario expedir el Decreto 482 de 26 de marzo de 2020, en cuyo artículo 17 se consagró lo siguiente:

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

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

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

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

Que el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, 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.*

---

<sup>8</sup> Ley 1437 de 2011

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

*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 su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

## 1. HECHOS.

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

### 1.1. Radicado 20205320103222

La usuaria Elizabeth Moreno Jiménez, el 03 de febrero de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320103222, en el que expuso: *“Me permito presentar mi inconformidad con los servicios prestados por la aerolínea latam, el día viernes 24 de enero, tenía programado un vuelo con destino a la ciudad de Medellín a las 9:07 pm. Horas antes recibí una notificación de que el vuelo LA 4038 se encontraba atrasado algo más de 3 horas y la nueva programación era a las 00:25 Hrs, llegué con el tiempo de antelación aeroportuaria para mi viaje con la sorpresa de que no hay una sala asignada para embarcar, así que el personal de LATAM me dice que debo esperar hasta las 11:30 PM para tener la información, pasada esta hora no hay ninguna información del vuelo, pasadas las 00:00 Hrs el personal informa que el vuelo sigue atrasado, que el avión que va a cubrir la ruta no ha llegado y no saben a qué hora va a llegar y que lo más probable es que tarde aproximadamente 1:30 min más, le solicito al personal haga la cancelación de mis reservas (vuelos ida - vuelta) y me haga la devolución del dinero a lo que responde de forma negativa, aduciendo que es una tarifa económica y que no lo puede hacer, el gran interrogante es: yo adquirí una tarifa económica pero eso les da derecho a cambiar el itinerario cómo ellos quieran y yo cómo usuario debo aceptarlo? Dadas las circunstancias y teniendo en cuenta la hora, decido solicitar un cambio de vuelo, teniendo como consecuencias sobrecostos en mi reserva de hospedaje, transporte local y otros. Debería ser LATAM quién asuma los costos de todo el itinerario que perdí por sus incumplimientos. El día 31 de enero del año en curso, me presento nuevamente para cumplir el nuevo itinerario de salida 9:07 pm, recibiendo información de que nuevamente el vuelo LA 4038 se encuentra atrasado y saldrá a las 10:00 PM, me parece que es una falta de respeto por parte de esa aerolínea no tener cumplimiento en los compromisos adquiridos, además de las consecuencias que me trae cómo usuario. Me gustaría tener retribución de los aproximados \$600.000 que perdí a causa de sus incumplimientos-”* (sic), adicionalmente, anexó en su inconformidad, las distintas notificaciones que le fueron enviadas informando las novedades con su vuelo, mismas que se encuentran en un idioma distinto al español en la ruta nacional SKBO – SKRG.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a la sociedad AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.- (en adelante también se denominará como: Latam, transportador, aerolínea, empresa aérea, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100145001 de 5 de marzo de 2020, comunicado al correo electrónico [erika.zarante@latam.com](mailto:erika.zarante@latam.com) el 20 de octubre de 2020.

El 30 de octubre de 2020 Latam radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento solicitando prórroga de 8 días hábiles y, posteriormente, allega respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321175792 el 12 de noviembre de 2020.

### **1.2. Radicados 20205320276572, 20205320293682 y 20205320312472**

El usuario Cesar Serrano, registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con números de radicado 20205320276572 del 3 de abril de 2020, 20205320293682 del 15 de abril de 2020 y 20205320312472 del 25 de abril de 2020, en el que expuso: *"(...) Independientemente de la situación que se está presentando actualmente, solicité dentro del plazo establecido en las condiciones de compra el retracto, así que solicito la devolución completa del importe según indican las condiciones.(...) un travel voucher no es lo que solicito. Solicito el reembolso a la tarjeta de crédito visa con la que se hizo la compra dentro del plazo de 30 días como estipulan las condiciones de compra. (...) El 14 de Marzo solicite el retracto de la compra por internet del pasaje con reserva LDBVQW y ya han pasado los 30 días que estipulan las condiciones de compra y LATAM no ha realizado el reembolso a la tarjeta de crédito y me ofrecen solo un travel voucher que no me interesa. Exijo que se cumplan las condiciones estipuladas en la compra y me reembolsen el valor del pasaje a la tarjeta con la que se realizó la compra".* (sic).

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam, mediante el radicado 20209100323721 de 24 de junio de 2020, comunicado al correo electrónico [erika.zarante@latam.com](mailto:erika.zarante@latam.com) el 03 de julio de 2020.

El 25 de agosto de 2020 Latam radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320677702.

### **1.3. Radicado 20205320409472.**

La usuaria Alejandra Rocio Casallas Huertas, el 02 de junio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320409472, en el que expuso: *"El día 24 de marzo empecé el proceso de devolución de los tiquetes 035-2122055747 y 035-2122055746, en donde la aerolínea se comprometió conmigo que el dinero sería devuelto sin ningún inconveniente, me hicieron hacer el proceso por su página web y supuestamente me abonarían el dinero a mi tarjeta de crédito, incluso puse mi número de cuenta de ahorros en caso de presentar inconveniente. Sin embargo, el día 26 de mayo prácticamente dos meses después la aerolínea me manda unos Travel voucher que no es posible canjear por efectivo, argumentando que según el decreto 482 solo lo puedo utilizar en servicios. Yo necesito que me sostengan lo que inicialmente me plantearon teniendo en cuenta que en primer lugar dicho decreto es del 26 de marzo y mi solicitud del 24 del mismo mes, no es mi culpa que después de dos meses ellos no gestionaran el tema y dejaran pasar el tiempo. Y en segundo lugar tengo correos de fechas posteriores al 26 de marzo en donde sus diferentes asesores me indicaron que el pago estaba en proceso pero nunca dijeron que no me iban a devolver el dinero. Ya han jugado con mi tiempo pero yo necesito la plata. Porque fue la opción que ellos me ofrecieron y como compañía debería ser seria y responsable con sus clientes (...)"* (sic).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Latam, mediante el radicado 20209100323101 de 24 de junio de 2020, comunicado al correo electrónico [erika.zarante@latam.com](mailto:erika.zarante@latam.com) el 03 de julio de 2020.

El 25 de agosto de 2020 Latam radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320677762.

#### 1.4. Radicado 20205320219682.

El usuario Juan Martin Mancera Álzate, el 09 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320219682, en el que expuso:

Cordial saludo

Mediante la presente quiero poner de su conocimiento el abuso al que estoy siendo sometido por parte de la aerolínea LATAM Airlines. A continuación narraré los hechos, y en los archivos adjuntos en el presente correo se anexan pruebas por cada numeral:

1. Se compró tiquete el 24 de Octubre del 2019 por la aerolínea LATAM para el 7 de diciembre del 2019 (con casi mes y medio de anticipación), con finalidad de pasar tiempo familiar en dicha fecha en la ciudad de Medellín. Trayectos: Cali-Medellín con escala en Bogotá. Valor de los tiquetes ida y vuelta: \$400.900 COP.
2. El día 7 de Diciembre a las 3:54 am, es decir, 2 horas antes de embarcarme vía Cali Bogotá (sitio de escala), me llega una notificación de cancelación del vuelo Bogotá Medellín, sin mayor explicación ni detalle de las causas de ello.
3. Al comunicarme con el Call Center de la aerolínea, las dos opciones que me dan son: reprogramar el vuelo (por supuesto con los horarios que ellos me impusieran) vs reintegro del dinero, este último en 20 días hábiles.
4. Sin definir qué opción me convenía más, la aerolínea me reprograma el vuelo de manera arbitraria y automática de Bogotá a Medellín para el día 9 de diciembre, sin contar daños y perjuicios que esto hubiese causado en mí, pues mi sitio de residencia es Cali, el haberme quedado dos días en Bogotá esperando una conexión para mi destino final sin ofrecer compensación adicional me hubiese implicado altos costos, cosa que me pareció ABSURDO y RIDÍCULO.
5. Por ello decidí tomar la opción de cancelar ambos tiquetes para acceder a la opción de reintegro de mi dinero, pues el único objetivo de realizar el viaje era pasar con mi familia en Medellín el 7 de Diciembre. No me servía la solución que ellos me asignaron arbitrariamente. Según lo que adjunto en el soporte 5, la devolución de mi dinero tanto del tiquete de ida como el de regreso, tardaría 20 DÍAS HÁBILES.
6. Como lo pueden ver en el soporte número 6, estamos a 26 de Febrero, es decir, cercano a cumplir 3 meses del incidente, y NO ME HAN HECHO DEVOLUCIÓN DE MI DINERO, pese que el 26 de Enero del 2020 volví a interponer un reclamo por la falta de respuesta posterior a haberse cumplido más de 20 días hábiles.
7. Adjunto prueba del seguimiento de mi caso número 20959002 vía web LATAM, en donde no hay claridad de qué es lo que sucede con mi reintegro, pues es la misma información que obtengo cuando me comunico con el Call center.

Les ruego apoyo frente a este abuso al que estoy siendo sometido por parte de dicha aerolínea, pues el tiempo sigue pasando y no obtengo ninguna respuesta objetiva respecto a mi caso, tanto así que ya pagué el monto de los tiquetes cancelados (400.900 pesos) a mi tarjeta de crédito con mis propios recursos, SIN HABER VIAJADO.

Imagen de radicado 20205320219682

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Latam, mediante el radicado 20209100565921 de 28 de octubre de 2020, comunicado al correo electrónico [erika.zarante@latam.com](mailto:erika.zarante@latam.com) el 04 de noviembre de 2020.

El 26 de noviembre de 2020 Latam radicó al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321276752.

## 2. 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:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

- 2.1.1. Queja presentada con radicado 20205320103222 de 03 de febrero de 2020, con sus respectivos anexos<sup>9</sup>.
- 2.1.2. Requerimiento de información con radicado 20209100145001 de 05 de marzo de 2020, entregado el 20 de octubre de 2020, por esta Dirección a Latam<sup>10</sup>.
- 2.1.3. Respuesta de fondo a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321175792 de 12 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>11</sup>.
- 2.1.4. Queja presentada con radicado 20205320276572 del 3 de abril de 2020, 20205320293682 del 15 de abril de 2020 y 20205320312472 del 25 de abril de 2020, con sus respectivos anexos<sup>12</sup>.
- 2.1.5. Requerimiento de información con radicado 20209100323721 de 03 de julio de 2020, realizado por esta Dirección a Latam<sup>13</sup>.
- 2.1.6. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320677702 de 25 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos<sup>14</sup>.
- 2.1.7. Queja presentada con radicado 20205320409472 de 02 de junio de 2020, con sus respectivos anexos<sup>15</sup>.
- 2.1.8. Requerimiento de información con radicado 20209100323101 de 24 de junio de 2020, entregado el 03 de julio de 2020, por esta Dirección a Latam<sup>16</sup>.
- 2.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320677762 de 25 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos<sup>17</sup>.
- 2.1.10. Queja presentada con radicado 20205320219682 de 09 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.
- 2.1.11. Requerimiento de información con radicado 20209100565921 de 28 de octubre de 2020, entregado el 04 de noviembre de 2020, por esta Dirección a Latam<sup>19</sup>.
- 2.1.12. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321276752 de 26 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos<sup>20</sup>.

### 3. FORMULACIÓN DE CARGOS.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con NIT. 830.019.189-8, así:

#### **3.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 2º DE LA RESOLUCIÓN 1582 DE 2012 EXPEDIDA POR LA AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA,**

<sup>9</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320103222», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320103222», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320103222» y «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320103222» incorporados al expediente digital.

<sup>10</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320103222» incorporado al expediente digital.

<sup>11</sup> Documentos con nombre «RESPUESTA LATAM CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320103222» incorporado al expediente digital.

<sup>12</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320276572» «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320276572» «QUEJA RAD 20205320293682» «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320293682» y «QUEJA RAD 20205320312472» «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320312472» incorporados al expediente digital.

<sup>13</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320276572 del 3 de abril de 2020, 20205320293682 del 15 de abril de 2020 y 20205320312472 del 25 de abril de 2020» incorporado al expediente digital.

<sup>14</sup> Documento con nombre «RESPUESTA LATAM CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320276572 del 3 de abril de 2020, 20205320293682 del 15 de abril de 2020 y 20205320312472 del 25 de abril de 2020» incorporado al expediente digital.

<sup>15</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320409472», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320409472», «ANEXO 2 QUEJA RAD 20205320409472», «ANEXO 3 QUEJA RAD 20205320409472», «ANEXO 4 QUEJA RAD 20205320409472» y «ANEXO 5 QUEJA RAD 20205320409472» incorporados al expediente digital.

<sup>16</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320409472» incorporado al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «RESPUESTA LATAM CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320409472» incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documentos con nombre «QUEJA RAD 20205320219682», «ANEXO 1 QUEJA RAD 20205320219682» incorporados al expediente digital.

<sup>19</sup> Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20205320219682» incorporado al expediente digital.

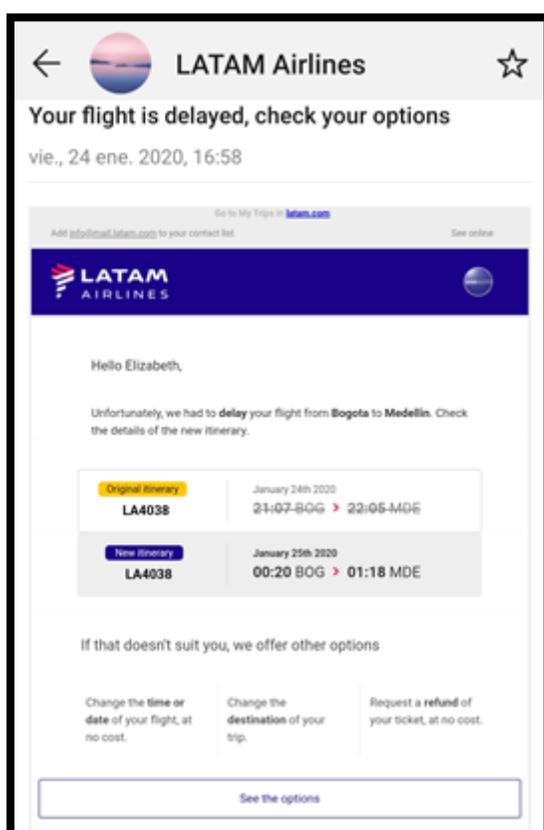
<sup>20</sup> Documento con nombre «RESPUESTA LATAM CON ANEXOS QUEJA RAD 20205320219682» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.  
**RELACIONADO CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN EN IDIOMA CASTELLANO, CLARO, VERAZ, SUFICIENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRENSIBLE, PRECISA E IDÓNEA.**

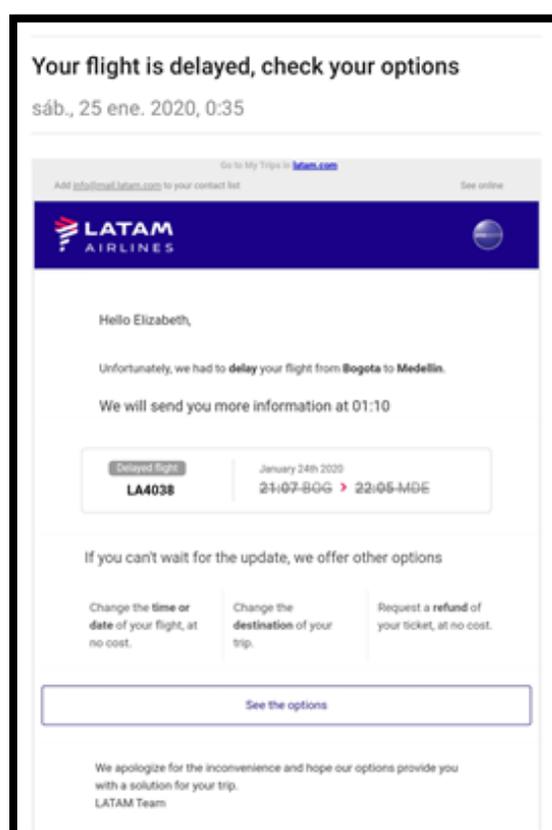
### 3.1.1. Imputación fáctica:

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320103222, en la cual la usuaria expresó que le fue notificada a través de su correo información respecto a su vuelo, informando que el mismo presentaba unas demoras; sin embargo, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que la información brindada a la usuaria en las diferentes oportunidades, no fue en idioma castellano, en el entendido de ser un vuelo nacional con ruta Bogotá – Rionegro (SKBO – SKRG). Estas notificaciones en idioma ingles se brindaron a la pasajera los días 24, 25 y 31 de enero de 2020.

Respecto del radicado 20205320103222 la usuaria recibió la siguiente información:

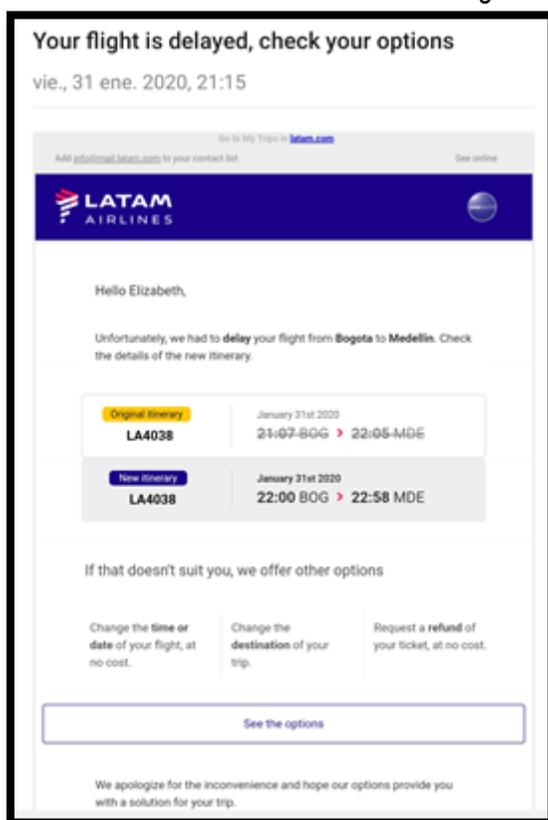


Notificación N°1 del 24/01/2020  
Imagen de radicado 20205320103222



Notificación N°2 del 25/01/2020  
Imagen de radicado 20205320103222

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.



Notificación N°3 del 31/01/2020  
Imagen de radicado 20205320103222

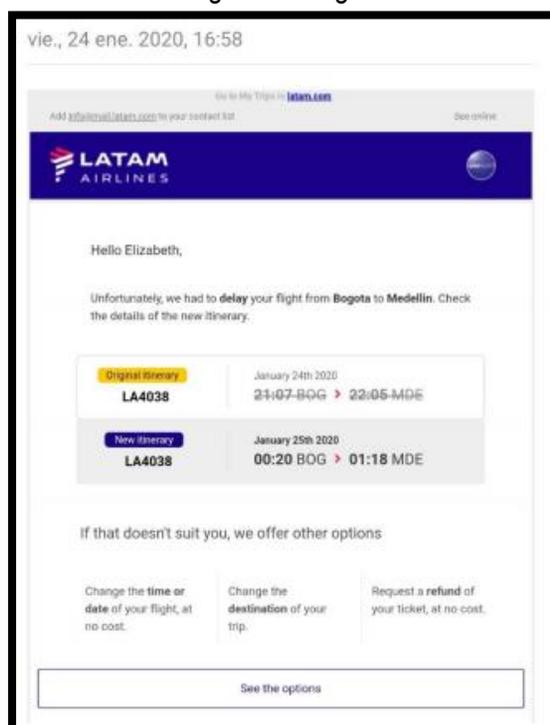
Como se observa en las imágenes anexas, Latam informó a la usuaria las novedades de demora que habría tenido el vuelo; sin embargo, a pesar de ser un vuelo nacional, estos mensajes se brindaron en idioma inglés, generando presuntamente una vulneración al deber de notificar en idioma castellano contemplado en el artículo 2° de la Resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, que le permita a la pasajera acceder a la información de forma clara, comprensible, precisa e idónea.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100145001, realizó requerimiento a Latam para conocer – en principio – por qué los vuelos tuvieron retrasos conforme al itinerario original en la ruta Bogotá – Medellín (vuelo LA4038) y si a raíz de ello se generaron reembolsos y/o compensaciones por las demoras. Empero, conforme los pantallazos adjuntos por la usuaria, se evidenciaba una información en un idioma distinto al castellano.

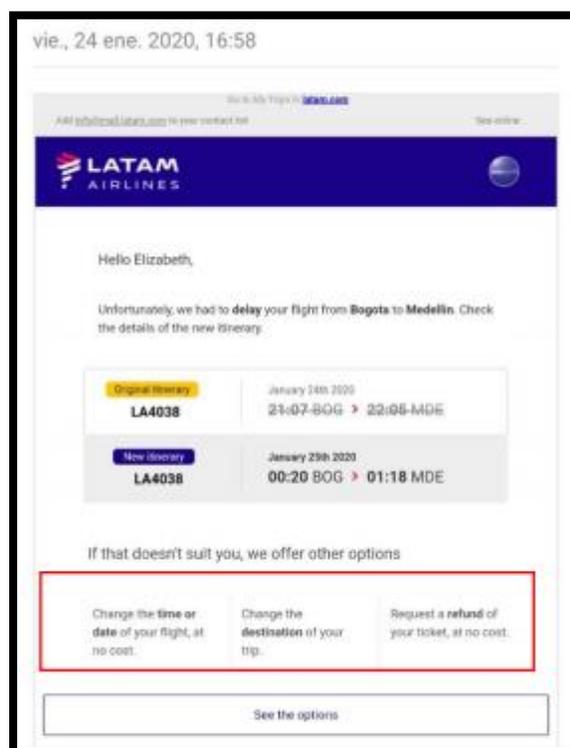
La aerolínea, a través de radicado 20205321175792, atendió en debida forma el requerimiento, manifestando que si bien existió demora en los vuelos, dicha información fue notificada a la usuaria con el debido tiempo y, aporta a la respuesta, pantallazos de los mensajes enviados a la pasajera, tal como se muestra a continuación.

Frente a la afirmación ***“Horas antes recibí una notificación de que el vuelo LA 4038 se encontraba atrasado algo más de 3 horas y la nueva programación era a las 00:25 Hrs.”***: No es cierto, toda vez que a la Usuaría se le informó con más de cuatro (4) horas de antelación que la nueva hora programa de salida era a las 00:20 horas del veinticinco (25) de enero de 2020, tal y como puede ser evidenciado en la siguiente imagen:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.



Frente a la afirmación ***“le solicito al personal haga la cancelación de mis reservas (vuelos ida - vuelta) y me haga la devolución del dinero a lo que responde de forma negativa, aduciendo que es una tarifa económica y que no lo puede hacer”***: No me consta, lo cierto es que Latam Airlines ofreció a todos los pasajeros la posibilidad de modificar el tiquete, tanto fecha de viaje como destino o solicitar el reembolso del valor pagado, tal como se evidencia en el mensaje mandado a la Usuaría el día veinticuatro (24) de enero de 2020:



Imágenes de radicado 20205321175792 respuesta aerolínea

### 3.1.2. Imputación jurídica.

En lo que tiene que ver con el presente cargo, el punto de partida surge del deber de información en cabeza del empresario - transportador.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. Así las cosas, 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 acceda a dicha información en idioma castellano<sup>21</sup>.

En este sentido, la norma presuntamente vulnerada es el artículo 2° de la Resolución 1582 del año 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, que en su literalidad prescribe:

***“CAPÍTULO I - Disposiciones en materia de información - Artículo 2°. Toda la información dirigida a uno o más destinatarios, que sea difundida en Colombia por las empresas aéreas, agencias de viajes e intermediarios, deberá ser en idioma castellano, claro, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idóneo sobre los servicios que ofrezcan”.***

Bajo la norma anterior, se encuentra edificado el artículo 2 de la Resolución 1582 de 2012 que, al establecer los atributos que debe tener la información permeada por una relación de consumo, indica que toda la información difundida en Colombia y dirigida al destinatario por parte de las empresas aéreas, deberá ser en idioma castellano. En ese sentido, y dado que la *información*, entendida como presupuesto de una elección racional de consumo, impone que en primer lugar pueda accederse a esta, cualquier limitación por fuera del marco legal queda proscrita. De allí que la norma establezca como obligatoria la información mínima en idioma castellano. Así, bien puede decirse que la información asociada a la demora de un servicio es de aquella que puede calificarse como *mínima*, pues de ello, dependerán muchas actuaciones sobrevinientes a cargo del consumidor, incluidas otras decisiones de consumo propiamente dichas.

En el caso concreto, la información por demora de un vuelo corre la misma suerte, pues a cargo del pasajero habrá una serie de actuaciones que usualmente se predicen de todos aquellos que atienden un compromiso, bien sea personal, laboral o familiar fuera de su ciudad de origen o que regresan a la suya, tales y como (sin limitarse a estos) arreglos para el transporte, reservas de hospedaje, viáticos y alimentación, cancelación o reprogramación de otros eventos o reuniones etc. De allí que, la información por demora de un vuelo, del que bien puede decirse, corresponde a una categoría clasificable como de información mínima y ésta debe ser notificada en todos los casos del territorio colombiano, en idioma castellano.

En ese sentido, y de la prueba aportada por la usuaria quejosa, junto con la respuesta brindada por la aerolínea, se desprende sumariamente que la información proporcionada no se encontraba en idioma castellano, lo que daría lugar a que la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con NIT. 830.019.189-8 presuntamente ha trasgredido el artículo 2 de la Resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia

### **3.2. CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 47 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADO CON EL DERECHO DE RETRACTO.**

#### **3.2.1. Imputación fáctica:**

Esta Dirección recibió la queja con radicados 20205320276572 del 3 de abril de 2020, 20205320293682 del 15 de abril de 2020 y 20205320312472 del 25 de abril de 2020 mediante la cual, el usuario Cesar Serrano manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam al derecho de retracto que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día 14 de marzo de 2020 elevó su petición de retracto dentro del término para hacerlo, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la

<sup>21</sup> 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 la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. empresa aérea ofrece otros servicios o un voucher conforme al artículo 17 del decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205320677702, informando que el día 10 de marzo de 2020 el Sr. Cesar Serrano Duran y Sra. Mari Nino de Serrano, adquirieron bajo la reserva LDBVQW, tiquetes aéreos para los itinerarios Cali – Bogotá – Bucaramanga – Bogotá – Cali (SKCL – SKBO – SKBG – SKBO – SKCL) los usuarios ejercieron su derecho al retracto el día 14 de marzo de 2020, encontrándose en término para efectuarlo. Esta información no solo es advertida por los usuarios, sino también confirmada por la aerolínea acorde a lo siguiente:

1. Los Usuarios adquirieron los Tiquetes el día diez (10) de marzo de 2020.

5. El día catorce (14) de marzo de 2020, el Quejoso, presentó ante Latam Airlines solicitud de retracto sobre la compra de los Tiquetes efectuada el día diez (10) de marzo de 2020.

Imágenes de radicado 20205320677702 respuesta de aerolínea.

El día 11 de abril de 2020 los usuarios le manifiestan a la aerolínea que no están de acuerdo con la devolución de su reembolso a través de un travel voucher u otros servicios prestados por la aerolínea, pues manifiestan que solicitaron su retracto dentro de los términos y condiciones de los tiquetes adquiridos, además, esta solicitud fue realizada el 14 de marzo de 2020, es decir, antes de entrar en vigencia el decreto 482 del 26 de marzo de 2020.

Finalmente, se evidencia que dentro de las comunicaciones atendidas por la aerolínea respecto a los pasajeros, no se finiquita un arreglo; así las cosas, la empresa aérea emite dos travel vouchers el día 25 de mayo de 2020 aduciendo cumplimiento del artículo 17 del decreto 482 de 2020. Lo anterior, indica Latam:

- Finalmente, el día veinticinco (25) de mayo de 2020, Latam Airlines, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 17 del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, emitió a favor de los Usuarios dos documentos valor (Travel Voucher), canjeables en servicios de la Aerolínea.

Imagen de radicado 20205320677702 respuesta de aerolínea.

La aerolínea explica que, el reembolso en travel voucher a los usuarios se justifica a raíz de la aplicación del artículo 17 del decreto 482 de 2020, ya que la emergencia fue declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el 12 de marzo de 2020. En consecuencia, se entiende que el decreto rige desde la declaratoria de la emergencia. En este sentido, Latam interpreta la aplicación del decreto 482 de manera retroactiva. Argumenta la empresa aérea:

Aunado a lo anterior cabe señalar que, en Colombia, el día doce (12) de marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución No. 385, declaró el estado de emergencia por causas del Coronavirus COVID-19, es por lo anterior que se entiende que, aun cuando el Decreto entró en vigor el día veintiséis (26) de marzo de 2020, el Artículo 17 del citado Decreto tuvo aplicación desde el día doce (12) de marzo de 2020, fecha en la cual se decretó la emergencia sanitaria. Razón por la cual, en cumplimiento de lo establecido en la norma y para el caso que nos atañe, Latam Airlines procedió a realizar el reembolso mediante la expedición de bonos valor (Travel Voucher) canjeables en servicios de la Aerolínea.

Imagen de radicado 20205320677702 respuesta de aerolínea.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

### 3.2.2. Imputación Jurídica:

De manera inicial, resulta importante citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

*“Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001<sup>[3]</sup> señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos, **y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley**. Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia **durante su vigencia**, lo cual significa que, **en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-**, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-*

***La retroactividad y la ultraactividad de la ley tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento.*** Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual “la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable” (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma **expresamente** lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios era el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

**Artículo 29. Vigencia.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, el Consejo de Estado mediante Auto de 28 de noviembre de 2019<sup>22</sup>, decretó la suspensión provisional de los apartes relacionados con el derecho al retracto del **numeral 3.10.1.8.2. del artículo 1º de la Resolución No. 02466 de 29 de septiembre de 2015** “Por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Norma RAC 3 de los reglamentos aeronáuticos de Colombia”, la norma que rige actualmente el derecho al retracto en transporte aéreo es el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

<sup>22</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, rad. 11001-03-24-000-2017-00239-00.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

*“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> **En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.***

*El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.*

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.*

(...)

*El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el total de la suma pagada, sin lugar a descuento o retención alguna, como si lo establece la norma suspendida del RAC, y el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con **NIT. 830.019.189-8**, del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, puesto que la aerolínea realizó el reembolso en travel vouchers argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud del usuario fue antes de la entrada en vigencia del mencionado Decreto.

### **3.3. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.14 Y 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.**

#### **3.3.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320409472 del 02 de junio de 2020, mediante la cual, la usuaria Alejandra Rocio Casallas Huertas manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam al derecho de desistimiento que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día 24 de marzo de 2020 solicitó, dentro del tiempo establecido, desistir del vuelo programado, sin que la aerolínea reconozca el derecho de reembolso en dinero efectivo consignado a una cuenta y, en consecuencia, la empresa aérea otorga dos travel vouchers conforme al artículo 17 del decreto 482 de 2020, generando así, una presunta vulneración a los numerales 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3)

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205320677762, informando que el día 07 de enero de 2020 la Sra. Alejandra Rocio Casallas Huertas y Sr. John Javier Rojas Herrera, adquirieron bajo los números de tiquetes

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. aéreos 035-2122055747 y 035-2122055746, itinerario en la ruta Bogotá – Medellín (SKBO – SKRG) para volar el día 05 de abril de 2020. La usuaria, quien adquirió ambos tiquetes, ejerció su derecho al desistimiento el día 24 de marzo de 2020, encontrándose en término para efectuarlo. Esta información no solo es advertida por los usuarios, sino también confirmada por la aerolínea acorde a lo siguiente:

1. El día siete (7) de enero de 2020, la Usuaría adquirió los siguientes. a través de la página de Latam Airlines ([https://www.latam.com/es\\_co/](https://www.latam.com/es_co/)), por un valor de COP\$ 98490 cada tiquete:
  - Tiquete No. 035-2122055746, a nombre de la pasajera Alejandra Rocío Casillas Huertas.
  - Tiquete No. 035-2122055747, a nombre del pasajero John Javier Rojas Herrera.
3. Los referidos Tiquetes cubrían la ruta Bogotá /BGT) – Medellín (MDE) programados para el día cinco (5) de abril de 2020, a las 06:43, tal como puede evidenciar en las siguientes imágenes:
6. El veinticuatro (24) de marzo de 2020, la Usuaría solicitó, a través del contact center de Latam, el reintegro del valor pagado por los Tiquetes.

Imagen de radicado 20205320677762 respuesta de aerolínea

Se precisa que la usuaria adquirió unos tiquetes aéreos tipo “PLUS” – reembolsables hasta el 40% de la tarifa – donde solicita el reembolso del valor pagado el día 24 de marzo de 2020, es decir, antes de la entrada en vigencia del Decreto 482 de 2020. Así y todo, la aerolínea reembolsa en travel voucher el día 25 de mayo de 2020, argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto mencionado. Indica Latam:

Al respecto, me permito informar a su Despacho que, el día veinticinco (25) de mayo de 2020, Latam Airlines, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 del Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, emitió a favor de los Usuarios dos documentos valor (Travel Voucher) No. 045292915303440 y No. 045292915303451, por un valor de USD\$ 26.00 y USD\$ 27.00 respectivamente, los cuales tienen vigencia hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2021, canjeables en servicios ofrecidos por Latam Airlines, tal como puede ser evidenciado a continuación:

(...) Imagen de radicado 20205320677762 respuesta de aerolínea

### 3.3.2. Imputación jurídica

De manera originaria, se reitera la importancia de citar lo establecido por la Corte Constitucional con referencia a la aplicación retroactiva de las normas, que en sentencia C-377 de 2004, señaló:

*“Al referirse a los efectos de la ley en el tiempo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-329 de 2001<sup>[3]</sup> señaló que en principio, toda disposición legal surte sus efectos atribuyendo consecuencias normativas a aquellas situaciones de hecho que cumplan dos condiciones: 1) que sean subsumibles dentro de sus supuestos, **y 2) que ocurran durante la vigencia de la ley.** Esto es, como regla general las normas jurídicas rigen en relación con los hechos que tengan ocurrencia **durante su vigencia**, lo cual significa que, **en principio, no se aplican a situaciones que se hayan consolidado con anterioridad a la fecha en que hayan empezado a regir –no tienen efectos retroactivos-**, ni pueden aplicarse para gobernar acontecimientos que sean posteriores a su vigencia –no tienen efecto ultraactivo-*.

**La retroactividad** y la ultraactividad de la ley **tienen carácter excepcional y deben estar expresamente previstas en el ordenamiento.** Tal es el caso del principio de favorabilidad en materia penal, por virtud del cual “la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable” (C.P. art. 29), o de los efectos ultraactivos de la ley procesal derogada en relación con los términos que hubiesen empezado a correr y las actuaciones y diligencias que ya estuvieren iniciadas, las cuales continúan rigiéndose por la ley antigua” (Negrillas y subrayado fuera de texto).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. De lo anterior, se colige que las normas por regla general rigen hacia futuro a partir de su vigencia, es decir que su aplicación retroactiva es excepcional y solo se presenta cuando la norma **expresamente** lo establece; pensar lo contrario y permitir que los operadores jurídicos **interpreten** los efectos en el tiempo de las normas generaría una gran inseguridad jurídica.

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, es por esta razón, que en la imputación fáctica se señala que la norma que regía la situación de los usuarios era el numeral 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3).

**Artículo 29. Vigencia.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable al caso en concreto. Es así como, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en su parte tercera (RAC3), establece en sus numerales 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1, lo siguiente:

**“3.10.2.14. Reembolsos** *Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del precio del pasaje, por las siguientes razones:*

**3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero** *En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del ticket, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8. Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso”*

Como se observa, la norma establece que el reembolso del dinero debe realizarse por el valor que corresponda y, siempre que la tarifa sea reembolsable (como es el caso de la tarifa PLUS), además, el término para realizar el reintegro no podrá ser mayor a treinta (30) días. Así entonces, no es el artículo 17 del decreto 482 de 2020 la norma aplicable al caso concreto. En este sentido, se debió aplicar las normas contenidas en el RAC3 y reembolsar en efectivo a una cuenta bancaria el valor proporcional que hubiese correspondido.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con **NIT. 830.019.189-8**, del numeral artículo 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de los reglamentos aeronáuticos colombianos parte 3. (RAC3), puesto que la aerolínea realizó el reembolso en travel vouchers argumentando la aplicación del artículo 17 del decreto 482 de 2020, aun cuando esta norma no es retroactiva y la solicitud de la usuaria fue antes de la entrada en vigencia del decreto.

**3.4. CARGO CUARTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 1.3 DEL ARTÍCULO 3 Y EL ARTÍCULO 23 DE LA LEY 1480 DE 2011, RELACIONADOS CON LA OBLIGACIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN COMPLETA, VERAZ, TRANSPARENTE, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPRESIBLE, PRECISA E IDÓNEA.**

#### **3.4.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320409472 del 02 de junio de 2020, mediante la cual, la usuaria Alejandra Rocio Casallas Huertas manifestó un presunto incumplimiento por

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. parte de Latam al derecho de reembolso en dinero consignado una cuenta bancaria, pues en las diferentes comunicaciones tenidas con la empresa aérea así se lo manifiestan de forma expresa (Por escrito – inequívoco), luego, contra toda información obtenida, le generan dos travel vouchers que no refleja congruencia entre lo informado y lo materializado por Latam. En este punto, la aerolínea le informó a los usuarios que se procedería con la devolución de los tiquetes adquiridos – Ruta Bogotá/Medellín (SKBO – SKRG) – se procede a adjuntar los comprobantes del proceso de devolución y, posterior a ello, el proceso sería tomado por la entidad bancaria quien haría efectivo el reembolso. Así las cosas, existe una presunta vulneración al numeral 1.3 del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011. Al respecto informa Latam a los usuarios:

Estimado Sr. John Rojas.

Tenemos el agrado de comunicarle que la devolución de los tickets nros. 035-2122055746 y 035-2122055747, ha sido procesada con fecha 24/03/2020. Debido a que nos encontramos con un alto volumen de devolución, los plazos para la gestión podrían demorar más del tiempo habitual.

Adicional le adjuntamos los comprobantes del proceso de devolución de cada tiket.

Luego de este plazo, el proceso será tomado por la entidad bancaria, quien hará efectivo el reembolso.

Esperamos volver a ayudarlo en otra oportunidad.

Muchas gracias.

Imagen de radicado queja 20205320409472

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20205320677762, indicando que la información brindada a la usuaria proviene de un mensaje global y que dicho mensaje pudo expresar erróneamente que el reembolso podría efectuarse mediante transferencia bancaria. Indica la aerolínea:

Sobre el presente punto, es importante reiterar que la Usuaría realizó la solicitud de reembolso a través de la página web de Latam, la cual genera un mensaje global de respuesta a la solicitud, dicho mensaje pudo indicar erróneamente que el reembolso podría efectuarse mediante transferencia bancaria.

Imagen de radicado 20205320677762 respuesta de aerolínea

Es importante tener presente que la información brindada a la usuaria no proviene de un tercero, ni de una comunicación aislada, se trata de la página web de la aerolínea, misma que debe brindar información clara, precisa e idónea a sus usuarios. Así mismo, no se considera que sea un mensaje global, pues basta con evaluar someramente el contenido del mensaje remitido a los consumidores donde se identifica nombre, números de tiquetes, fecha de solicitud, documentos adjuntos y expresos respecto a los comprobantes del proceso de devolución. Igual, en el eventual caso que fuera un mensaje global, dicho mensaje debe proporcionar información clara, precisa e idónea a los usuarios a fin de no dar lugar a interpretaciones distintas al mensaje remitido por el transportador.

### 3.4.2. Imputación jurídica

Esta Dirección es enfática en afirmar que en el marco de las relaciones de consumo, el deber de información es una consecuencia del principio de la buena fe, aplicable de manera general a todas las relaciones contractuales; siendo necesario aclarar que el usuario promedio o racional no

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. cuenta con un conocimiento técnico o especializado del servicio al que pretenden acceder, llevando a las empresas de transporte aéreo a suministrar información en términos naturales, lógicos y obvios, para que la interpretación y elección del usuario sea correcta.

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

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

Del examen de la anterior norma, se desprenden varios aspectos claves para comprender en que consiste este derecho, el primero, encaminado a las características mínimas con que debe contar la información suministrada al usuario para poderse catalogar como tal, que deben ser complementadas por las indicadas en el artículo 23 *ídem*<sup>23</sup>, y que dan como resultado las siguientes: completa, clara, suficiente, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De ahí, que deba el empresario validar si la información que comunicará a sus usuarios cumple con cada una de estas características, atendiendo a la expresión gramatical<sup>24</sup> de cada una de ellas.

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

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

En el presente evento, se tiene que la información presentada a los usuarios se contradice en sí misma, puesto que, como se evidencia, se comunica inequívocamente que se realizará reembolso a través de la entidad bancaria; no obstante, la materialización del reembolso se produce con dos travel vouchers para ser utilizados en servicios prestados con la misma aerolínea. Así las cosas, no existe por parte de la aerolínea un nexo causal entre el mensaje remitido respecto a la forma en que fue materializado, generando con ello información errada para el consumidor.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con **NIT. 830.019.189-8**, al numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, puesto que la información concedida a los usuarios, respecto a la forma como se cristalizó el reembolso, genera presuntamente, un acceso a la información de manera errada.

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

<sup>24</sup> Al respecto de la expresión gramatical, indica el artículo 27 del Código Civil "Cuando el sentido de la ley sea claro, no se desatenderá su tenor literal a pretexto de consultar su espíritu".

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

### **3.5. CARGO QUINTO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.**

#### **3.5.1. Imputación fáctica**

Esta Dirección recibió la queja con radicado 20205320219682 del 03 de marzo de 2020, mediante la cual, el usuario Juan Martin Mancera Álzate, manifestó un presunto incumplimiento por parte de Latam al derecho del reembolso que tiene en su calidad de consumidor, ya que desde el día 07 de diciembre de 2019 solicitó la devolución del dinero pagado en razón a la cancelación del vuelo programado y pasaron varios meses sin tener el reintegro de su dinero, aun cuando la aerolínea le indicó que la operación tardaría 20 días hábiles. Posterior a ello, la aerolínea reembolsa en voucher sin razón aparente, proceso que tuvo que ser iniciado nuevamente al momento de conocer del requerimiento realizado por esta Dirección a fin de reembolsar en dinero a una cuenta bancaria. Así, existe presuntamente, una vulneración al numeral 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aeronáuticos colombianos (RAC3)

En atención a la queja, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación. Este requerimiento fue debidamente atendido mediante radicado 20209100565921, informando que el día 24 de octubre de 2019 el Sr. Juan Martin Mancera Álzate, adquirió bajo la reserva YNUARQ tiquetes aéreos para volar en la ruta Cali – Bogotá – Medellín – Bogotá – Cali (SKCL – SKBO – SKRG – SKBO – SKCL) y, debido a la cancelación del vuelo por causas no atribuibles a la aerolínea y en razón a que el usuario no le era viable viajar en una fecha diferente, el consumidor solicitó el día 07 de diciembre de 2019 el reembolso del dinero en efectivo. Indica la aerolínea:

1. El Usuario adquirió el Tiquete el 24 de octubre de 2019 a través de la página web de Latam Airlines, el cual tenía el siguiente itinerario:

| N° Vuelo   | Origen                         | Destino                        | Salida             |         | Llegada            |         | Cabina      | Tarifa   | Asiento | Equipaje                               |
|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|---------|--------------------|---------|-------------|----------|---------|--|
|  |                                |                                | Fecha              | Horario | Fecha              | Horario |             |          |         |  |
| LA 4088<br>Operado por<br>Latam Airlines<br>Colombia | CALI ALFONSO<br>BONILLA ARAGÓN | BOGOTÁ EL<br>DORADO INTL.      | SAB.<br>07-DIC.-19 | 05:30   | SAB.<br>07-DIC.-19 | 06:26   | Economy - Q | QSKSL5ZJ | 11J     | Sólo<br>incluye<br>equipaje<br>de mano |
| LA 4004<br>Operado por<br>Latam Airlines<br>Colombia | BOGOTÁ EL<br>DORADO INTL.      | MEDELLÍN JOSE<br>MARÍA CÓRDOVA | SAB.<br>07-DIC.-19 | 07:19   | SAB.<br>07-DIC.-19 | 08:20   | Economy - Q | QSKSL5ZJ | 10J     | Sólo<br>incluye<br>equipaje<br>de mano |
| LA 4041<br>Operado por<br>Latam Airlines<br>Colombia | MEDELLÍN JOSE<br>MARÍA CÓRDOVA | BOGOTÁ EL<br>DORADO INTL.      | LUN.<br>09-DIC.-19 | 06:44   | LUN.<br>09-DIC.-19 | 06:35   | Economy - V | VSKSL5ZJ | 10C     | Sólo<br>incluye<br>equipaje<br>de mano |
| LA 4057<br>Operado por<br>Latam Airlines<br>Colombia | BOGOTÁ EL<br>DORADO INTL.      | CALI ALFONSO<br>BONILLA ARAGÓN | LUN.<br>09-DIC.-19 | 07:52   | LUN.<br>09-DIC.-19 | 08:59   | Economy - V | VSKSL5ZJ | 10J     | Sólo<br>incluye<br>equipaje<br>de mano |

Imagen de radicado 20205321276752 respuesta de aerolínea

4. Sin embargo, el 7 de diciembre de 2019 el Usuario opta por la devolución del dinero pagado por el Tiquete.

Imagen de radicado 20205321276752 respuesta de aerolínea

Posterior a ello, se evidencia una alta demora más allá de lo razonable a fin de proceder con el debido reembolso, pues si bien la solicitud fue el 07 de diciembre de 2019, solo hasta el mes de septiembre del 2020 se reingreso la información nuevamente a fin de proceder con lo solicitado; sin embargo, se evidencia un nuevo error, pues la aerolínea procede a reembolsar a través de travel voucher, cuando lo solicitado no era bajo este modelo. Indica Latam:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

De conformidad con la información suministrada en numerales anteriores, por error involuntario se ingresó erróneamente la solicitud, señalando que el número de tiquete era 045-0100013441 por lo que el sistema rechazó la transacción. No obstante, el 24 de septiembre de 2020, se reingresó la información al sistema, generándose el reembolso a través de documentos Travel Voucher.

|                        |   |
|------------------------|---|
| Ticket 035-2114860425: | TV 0452929XXX8743 emitido el 28/09/2020 por USD2.00.  |
| Ticket 035-1527083368: | TV 0452929XXX5325 emitido el 28/09/2020 por USD2.00.  |
| Ticket 035-1527083367: | TV 0452929XXX5314 emitido el 28/09/2020 por USD2.00.  |
| Ticket 035-1527083365: | TV 0452929XXX5303 emitido el 28/09/2020 por USD2.00.  |
| Ticket 035-1527083363: | TV 0452929XXX5292 emitido el 08/10/2020 por USD98.00. |

Imagen de radicado 20205321276752 respuesta de aerolínea

Es así como Latam al conocer del requerimiento por parte de esta Dirección, procede a cancelar los travel voucher y a generar el proceso de reembolso en dinero a fin de ser consignado a una cuenta bancaria. Así las cosas, para el momento en que la empresa aérea contesta el presente requerimiento – 26 de noviembre de 2020 – han transcurrido más de once (11) meses sin materializar el reembolso conforme fue solicitado por el Sr. Juan Martin Mancera Álzate. Indica la aerolínea:

Finalmente, una vez se conoció la queja del Usuario interpuesta ante su Despacho en la que informa que solicita la devolución del dinero en efectivo, Latam Airlines procedió a anular los Travel Voucher y a aprobar el trámite de reembolso del dinero mediante transferencia, la cual actualmente se encuentra en trámite.

Imagen de radicado 20205321276752 respuesta de aerolínea

### 3.5.2. Imputación jurídica

De acuerdo con la situación fáctica descrita, teniendo en cuenta que para la fecha en que sucedieron los hechos estaba rigiendo con normalidad el numeral 3.10.2.13.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, y el usuario realizó la debida solicitud de reembolso en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 3.10.2.14.5 ídem, que indica:

*“3.10.2.14.5. Inmediatez del reembolso En cumplimiento del artículo 1882 del Código de Comercio, **todo reembolso deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero luego de ocurrida la cancelación**, retraso, interrupción, desistimiento o circunstancia que dé lugar a él. A los fines de este numeral, se considerará que el reembolso ha sido inmediato, en el caso de pagos hechos de contado, en dinero efectivo, si el mismo se produce dentro de las seis (6) horas hábiles siguientes a la solicitud. En el caso de pagos hechos mediante tarjeta de crédito, u otros medios de pago diferidos, o medios electrónicos, si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, se produce la orden a la entidad financiera u otro intermediario, según corresponda, para que proceda a hacer efectiva la devolución. (...)”*

La aerolínea tenía, presuntamente, la obligación de efectuar el reembolso en efectivo al usuario, ya que tanto la cancelación como la solicitud de reembolso se presentaron antes de la expedición y entrada en vigencia del Decreto 482 de 2020, es decir cuando los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia estaban rigiendo con normalidad. Por ello la materialización del reembolso en travel voucher como lo realizó – en principio – la aerolínea, no cuenta con afinidad respecto a la fecha (07 de diciembre de 2019) de solicitud por parte del usuario y, más aun, cuando para el mes de septiembre de 2020 se estaba reiniciando el proceso por error de la empresa aérea.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con **NIT. 830.019.189-8**, del numeral 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, puesto que no se realizó el reembolso al usuario en los términos que establece esta norma.

#### 4. 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 equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.570 del RAC13, 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»*

**4.2. Frente al CARGO SEGUNDO Y CUARTO**, descritos en los numerales 3.2 y 3.4 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada uno de los cargos, 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 legales mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)*

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

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

**4.3. Frente al CARGO TERCERO y QUINTO**, descritos en los numerales 3.3 y 3.5 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 del RAC13, 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.»*

#### 5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A. El artículo 49<sup>25</sup> de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). 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 legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

## 6. 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) Cualquiera 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.

<sup>25</sup> **Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

**Parágrafo.** Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1° de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

*(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.*
- 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.”*

## **7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.**

Se le concederá a la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8** 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: **202191026000003-E**

## **8. 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.<sup>26</sup>

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 **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

<sup>26</sup> Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.

**CARGO PRIMERO:** Presunto incumplimiento del artículo 2º de la Resolución 1582 de 2012 expedida por la Aeronáutica Civil de Colombia, relacionado con la obligación de entregar información en idioma castellano, claro, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

**CARGO SEGUNDO:** Presunto incumplimiento del artículo 47 de la ley 1480 de 2011, relacionado con el derecho de retracto.

**CARGO TERCERO:** Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.14 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3), relacionado con reembolso por desistimiento del pasajero.

**CARGO CUARTO:** Presunto incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, relacionados con la obligación de entregar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

**CARGO QUINTO:** Presunto incumplimiento del numeral 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los reglamentos aéreos colombianos (RAC3), relacionado con la inmediatez del reembolso.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente: **202191026000003-E**

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

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8**

**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:** Ténganse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite segundo de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNÍQUESE** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, a los usuarios que interpusieron las quejas referidas en el acápite de hechos del presente acto administrativo.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías de Integración Regional S A - Latam Airlines Colombia S.A.  
**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>27</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

1006 DE 19/02/2021



**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

**Notificar:**

**AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.** con NIT. 830.019.189-8  
Erika Paola Zarante Bahamon  
Representante legal o quien haga sus veces  
[Erika.zarante@latam.com](mailto:Erika.zarante@latam.com)

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8., en seis (6) folios.

**Comunicar:**

1. **Elizabeth Moreno Jiménez - [elizabethmorenoj@hotmail.com](mailto:elizabethmorenoj@hotmail.com)**
2. **Cesar Serrano - [angela\\_mserrano@hotmail.com](mailto:angela_mserrano@hotmail.com)**
3. **Alejandra Rocío Casallas Huertas - [alejandracasallas9610@gmail.com](mailto:alejandracasallas9610@gmail.com)**
4. **Juan Martin Mancera Álzate - [juanmartin145@hotmail.com](mailto:juanmartin145@hotmail.com)**

Proyectó: D.V.G.

<sup>27</sup> **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.  
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso**” (Negrita y subraya fuera del texto original)

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179030-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:** alejandracasallas9610@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Alejandra Rocío Casallas Huertas

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1006 de 19/02/2021 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-1006.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 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179008-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:** angela\_mserrano@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:33 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:33 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Cesar Serrano

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1006 de 19/02/2021 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-1006.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 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40179053-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:** juanmartin145@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Juan Martin Mancera Álzate

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1006 de 19/02/2021 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-1006.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 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40178850-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:** erika.zarante@latam.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:31 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:31 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Representante Legal

AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A.

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 Tránsito y Transporte Terrestre, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

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

SI  NO

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

SI  NO

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-1006.pdf   | Ver archivo adjunto. Visible en los documentos. |
|  | Content2-application-Certificado de existencia y representación legal de AEROVÍAS DE INTEGRACIÓN REGIONAL S A - LATAM AIRLINES COLOMBIA S.A. con NIT. 830.019.189-8.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 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40178962-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:** elizabethmorenoj@hotmail.com

**Fecha y hora de envío:** 19 de Febrero de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 19 de Febrero de 2021 (10:32 GMT -05:00)

**Asunto:** Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Respetado (a) Señor (a):

Elizabeth Moreno Jiménez

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 1006 de 19/02/2021 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-1006.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 19 de Febrero de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40193224-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: E40179030-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [alejandracasallas9610@gmail.com](mailto:alejandracasallas9610@gmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (13:35 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.34.30

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: 2021.02.19 20:03:55  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40197482-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: E40179008-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [angela\\_mserrano@hotmail.com](mailto:angela_mserrano@hotmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:33 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:33 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

Dirección IP: 37.10.148.196

User Agent: Mozilla/5.0 (Linux; Android 10; SM-A217M Build/QP1A.190711.020; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/88.0.4324.152 Mobile Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:14:32  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40197484-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: E40179053-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [juanmartin145@hotmail.com](mailto:juanmartin145@hotmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (10:40 GMT -05:00)

Dirección IP: 191.106.195.228

User Agent: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 14\_4 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Mobile/15E148



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:17:09  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40198101-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: E40178962-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [elizabethmorenoj@hotmail.com](mailto:elizabethmorenoj@hotmail.com)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:32 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:32 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (12:09 GMT -05:00)

Dirección IP: 191.156.50.229

User Agent: Mozilla/5.0 (Linux; Android 9; MHA-L09 Build/HUAWEIMHA-L09; wv) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Version/4.0 Chrome/88.0.4324.152 Mobile Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 21:26:30  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E40202093-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: E40178850-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Destino: [erika.zarante@latam.com](mailto:erika.zarante@latam.com)

Asunto: Notificación Resolución 20215330010065 (EMAIL CERTIFICADO de [notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co](mailto:notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co))

Fecha y hora de envío: 19 de Febrero de 2021 (10:31 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Febrero de 2021 (10:31 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 19 de Febrero de 2021 (14:08 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.28.30

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/79.0.3945.130 Safari/537.36



Digitally signed by LLEIDA  
SAS  
Date: 2021.02.19 22:22:25  
CET  
Reason: Sellado de  
Lleida.net  
Location: Colombia