

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 5958 DE 08/06/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -Avianca S.A., identificada con NIT. 890100577-6

Expediente: 202191026000042-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 Transporte¹.

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

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

¹ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

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

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

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

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

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

⁶ «Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte».

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

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 2019⁷, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de Transporte Aéreo, así:

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

(...)»

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Que, de igual forma, el párrafo 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 Administrativo⁸ 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 31 de mayo de 2021 según se dispuso en la Resolución 0222 del 25 de febrero de 2021.

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

⁸ 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 del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

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

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

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

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

Así las cosas, el presente acto administrativo y 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 hacen parte de las averiguaciones preliminares ejercidas por la Dirección y de los diversos mensajes difundidos en la cuenta @AviancaEscucha de la red social Twitter por parte de los usuarios en contra de la sociedad **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. -AVIANCA S.A.**

1.1. Radicado 20219100179691.

Conforme al requerimiento de oficio con número de radicado 20219100179691 de 30 de marzo de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com en la misma fecha, se solicitó a la vigilada Avianca que se pronunciara respecto a 4 interrogantes, relacionados con la reclamación realizada en la red social Twitter por parte del señor Juan Eduardo Jaramillo.

Para comunicar la respuesta, la vigilada contaba con un término de 07 días hábiles que comenzarían a contarse a partir del día siguiente del recibo del requerimiento, sin embargo, pese a lo expuesto, la sociedad investigada no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

En consideración a lo anterior, se reiteró el requerimiento a la aerolínea mediante radicado 20219100206121 el 14 de abril de 2021 comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para entregar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su notificación, es decir, que el plazo máximo para generar dicha respuesta se cumplía el 16 de abril de 2021, no obstante, a la fecha, la sociedad no ha atendido la solicitud.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

1.2. Radicado 20219100202451.

A través del requerimiento de oficio con número de radicado 20219100202451 de 12 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 13 de abril del mismo año, esta Dirección, solicitó a la vigilada Avianca que se pronunciara respecto a 6 interrogantes, relacionados con las reclamaciones realizadas a través de la red social Twitter por parte de los señores: Juliana Gene, Laura Espinosa, Adriana A., Carolina Londoño y Sergio Castro.

Para comunicar la respuesta la aerolínea contaba con un término de 05 días hábiles que regirían a partir del día siguiente del recibo del requerimiento, sin embargo, pese a lo expuesto, la sociedad investigada no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

1.3. Radicado 20219100220571.

Mediante requerimiento de oficio con número de radicado 20219100220571 de 20 de abril de 2021, comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 21 de abril del mismo año, se solicitó a la vigilada Avianca que se pronunciara respecto a 6 interrogantes, relacionados con la reclamación realizada en la red social Twitter por parte de la señora Ariani Beraun.

Para comunicar la respuesta contaba con un término de 05 días hábiles que regirían a partir del día siguiente del recibido del requerimiento, sin embargo, pese a lo expuesto, la sociedad investigada no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

1.4. Radicado 20219100251541.

Mediante requerimiento de oficio con número de radicado 20219100251541 de 26 de abril de 2021 comunicado al correo electrónico notificaciones@avianca.com el 27 de abril de 2021, se reiteró a la sociedad Avianca para que se pronunciara respecto a cada uno de los interrogantes planteados en los requerimientos de oficio identificados con radicados No. 20219100202451 y No. 20219100220571 los cuales no fueron atendidos y que se encuentran relacionados con las reclamaciones realizadas a través de la red social Twitter por parte de los usuarios.

Para comunicar la respuesta, la aerolínea contaba con un término de tres (03) días hábiles, los cuales empezaban a regir a partir del día siguiente a su notificación, es decir, que el plazo máximo para generar dicha respuesta se cumplía el 30 de abril de 2021, no obstante, a la fecha la sociedad no ha atendido la solicitud.

1.5. Inspección realizada a la cuenta @AviancaEscucha de la red social Twitter:

Conforme a la inspección realizada el día 12 de abril, 25 de mayo y 06 de junio de 2021, se encontraron diversos mensajes difundidos en la red social Twitter, por parte de personas que, presuntamente no obtuvieron de manera oportuna la atención necesaria a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la aerolínea para la solución de sus PQRS, como se puede observar a continuación:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Tabla 1 — Inspección Twitter 12 de abril de 2021

Cuenta de Twitter:	@JulianaGene
Fuente Tweet:	https://twitter.com/julianagene/status/1381020958073491459?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	 <p>Juliana Gene @JulianaGene @AviancaEscucha ayuda por favor mi vuelo no puede ser modificado por la web y es en menos de 24 horas.</p>
Cuenta de Twitter:	@_LauraEspinosa_
Fuente Tweet:	https://twitter.com/_lauraespinosa_/status/1381632882859520003?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	 <p>Laura Espinosa @_LauraEspinosa_ @AviancaEscucha Te dice que tiene un equipo trabajando en tu caso. El mismo que contesta el teléfono? O la misma grabación que te miente diciéndote que tu llamada es muy importante para luego cortar la llamada</p>
Cuenta de Twitter:	@CarolitoLondon
Fuente Tweet:	https://twitter.com/carolitolondon/status/1381397231790649351?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
Tweet:	 <p>Carolina Londoño @CarolitoLondon Llevo dos horas esperando en el call center de @Avianca @AviancaEscucha</p>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@AdrianaAlvara10
Fuente Tweet:	https://twitter.com/adrianaalvara10/status/1381271725753700352?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



The tweet shows a user asking for help regarding a flight change. The WhatsApp chat shows a customer service agent named 'Avianca Escucha' who is unresponsive to multiple messages. The user expresses frustration and asks for a response.

Cuenta de Twitter:	@Gordo0306
Fuente Tweet:	https://twitter.com/gordo9306/status/1381424786140725254?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:



The tweet describes a poor customer service experience, mentioning a 2-hour wait for a call that was eventually answered after 54 minutes. Below the text are two screenshots of call logs from the phone's 'Recientes' (Recent) calls list. The first call is to +57 (1) 401-3434, Colombia, on 11/04/21 at 5:28 p.m., with a duration of 3:23. The second call is from (300) 910-9041, Colombia, on 11/04/21 at 7:50 p.m., with a duration of 54 minutos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Tabla 2 — Inspección Twitter 25 de mayo de 2021

Cuenta de Twitter:	@Uriel_arg
Fuente Tweet:	https://twitter.com/uriel_arg/status/1397187349138784259?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.
Tweet:	
Cuenta de Twitter:	@snmejia105
Fuente Tweet:	https://twitter.com/snmejia105/status/1396139776009543683?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.
Tweet:	

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@hguerreros25
Fuente Tweet:	https://twitter.com/hguerreros25/status/1397185255187091466?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.

Tweet:



Hugo Guerrero Sierra @hguerreros25

@Avianca Si ustedes valoran su tranquilidad, háganse un gran favor, nuuuunca compren con Avianca... 8 horas de espera, ocho!!!! para ser atendido en un chat.
#fueraaviancadecolombia



Avianca Escucha @AviancaEsc... · 46min

En respuesta a @hguerreros25

Hola, Hugo, muchos quieren hacer cambios y consultas en estos tiempos, por eso el tiempo de respuesta puede ser mayor. Envíanos por qué proceso quieres hacer para revisar. Soy Daniel.

Cuenta de Twitter:	@luccamolfino
Fuente Tweet:	https://twitter.com/luccamolfino/status/1397033421298413569?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



Lucca @luccamolfino

@Avianca he estado intentando cambiar la fecha de mi pasaje desde hace más de tres días y no he recibido respuesta ni por whatsapp, ni por chat ni por teléfono. En internet no me deja hacerlo, sale que tengo que contactarlos! NECESITO REPROGRAMAR MI REGRESO!!



Avianca Escucha @AviancaEsc... · 1h

En respuesta a @luccamolfino

Hola, Lucca, son muchas las llamadas y mensajes que recibimos a diario, ¡lo sentimos! por favor sé paciente he intentado comunicarte de nuevo. Te escribí Eliana.



Lucca @luccamolfino · 2h

No puedo comunicarme otra vez. Ya he estado colgado al teléfono más de 1 hora por llamada y aún no pasa nada! Me lo pueden solucionar por acá?!



Avianca Escucha @AviancaEsc... · 1h

Lucca, ¡lo sentimos mucho! Quisiéramos atenderte personalmente, pero estamos recibiendo muchos mensajes y llamadas. Agradecemos tu paciencia al comunicarte. Soy Daniel.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@maryjoelara
Fuente Tweet:	https://twitter.com/maryjoelara/status/1396989027295846404?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Cuenta de Twitter:	@Geraldinesaes
Fuente Tweet:	https://twitter.com/geraldinesaes/status/1371958943220707328?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@andresfosorio
Fuente Tweet:	https://twitter.com/andresfosorio/status/1397160855310110721?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



Cuenta de Twitter:	@LinaMEcheverryQ
Fuente Tweet:	https://twitter.com/linamecheverryq/status/1397025513835728896?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@marguidelc
Fuente Tweet:	https://twitter.com/aviancaescucha/status/1397038226603393026?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Cuenta de Twitter:	@joliguacamoli
Fuente Tweet:	https://twitter.com/joliguacamoli/status/1396912648386646021?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@alejandromayam
Fuente Tweet:	https://twitter.com/alejandromayam/status/1396934668608491521?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



Cuenta de Twitter:	@caroceballos09
Fuente Tweet:	https://twitter.com/caroceballos09/status/1396950410187915279?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Cuenta de Twitter:	@Luis04arias
Fuente Tweet:	https://twitter.com/luis04arias/status/1396944768148647942?s=
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021
<p>Tweet:</p> 	

Cuenta de Twitter:	@lauralaand
Fuente Tweet:	https://twitter.com/lauralaand/status/1397168172172783618?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021
<p>Tweet:</p> 	

Cuenta de Twitter:	@Ivan_Cartagena
Fuente Tweet:	https://twitter.com/Ivan_Cartagena/status/1396970203024605186?s=20
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021
<p>Tweet:</p> 	

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Tabla 3 — Inspección Twitter 06 de junio de 2021

Cuenta de Twitter:	@lauracastaof
Fuente Tweet:	https://twitter.com/lauracastaof/status/1401230013685448706?s=21
Fecha de consulta:	06 de junio de 2021.
Tweet:	

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:

- 2.1.1. Requerimiento de oficio con radicado 20219100179691 de 30 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección a Avianca⁹.
- 2.1.2. Reiteración al requerimiento de oficio presentado a Avianca con radicado 20219100206121 de 14 de abril de 2021, con sus respectivos anexos¹⁰.
- 2.1.3. Requerimiento de oficio con radicado 20219100202451 de 12 de abril de 2021, realizado por esta Dirección a Avianca¹¹.
- 2.1.4. Requerimiento de oficio con radicado 20219100220571 de 20 de abril de 2021, realizado por esta Dirección a Avianca¹².
- 2.1.5. Reiteración a los requerimientos de oficio presentados a Avianca identificado con radicado 20219100251541 de 26 de abril de 2021, con sus respectivos anexos¹³.

⁹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO POR RAD 20219100179691» incorporado al expediente digital.

¹⁰ Documentos con nombre «REITERACION A AVIANCA POR REQUERIMIENTO DE OFICIO RAD 20219100179691» incorporado al expediente digital.

¹¹ Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE OFICIO RAD 20219100202451» incorporado al expediente digital.

¹² Documento con nombre «REQUERIMIENTO DE OFICIO RAD 20219100220571» incorporado al expediente digital.

¹³ Documentos con nombre «REITERACION A AVIANCA POR LOS REQUERIMIENTOS DE OFICIO RAD 20219100202451 y 20219100220571» 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 del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

- 2.1.6. Copia de la inspección realizada a la cuenta @Aviancaescucha en la red social twitter el 12 de abril de 2021¹⁴.
- 2.1.7. Copia de la inspección realizada a la cuenta @Aviancaescucha en la red social twitter el 25 de mayo de 2021¹⁵.
- 2.1.8. Copia de la inspección realizada a la cuenta @Aviancaescucha en la red social twitter el 06 de junio de 2021¹⁶.

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, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. -AVIANCA S.A.-** identificada con NIT. 890100577-6, así:

3.1. CARGO PRIMERO, PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL LITERAL C) DEL ARTICULO 46 DE LA LEY 336 DE 1996, REFERIDO AL DEBER DE SUMINISTRAR A LA AUTORIDAD COMPETENTE LA INFORMACIÓN QUE LEGALMENTE LE HAYA SIDO SOLICITADA Y QUE NO REPOSE EN LOS ARCHIVOS DE LA ENTIDAD SOLICITANTE.

- El presente cargo, lo configuran diferentes hechos que se relacionarán a continuación:

3.1.1. Imputación fáctica

- **Radicado 20219100179691**

Esta Dirección, en etapa de averiguación preliminar formuló requerimiento de información con radicado 20219100179691 de 30 de marzo de 2021 a la sociedad investigada, en el que solicitaba que se pronunciara frente a cuatro (4) interrogantes relacionados con la queja del señor Juan Eduardo Jaramillo, en la cuenta @Avianca de la red social Twitter, otorgándole un plazo de siete (7) días hábiles para notificar su respuesta, los cuales empezaban a regir a partir del día siguiente a su comunicación, es decir, que el plazo máximo para allegar dicha respuesta se cumplía el 12 de abril de 2021.

El anterior requerimiento fue enviado al correo electrónico registrado en Cámara y Comercio notificaciones@avianca.com el 30 de marzo de 2021, pese a lo expuesto, la sociedad investigada no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente la solicitud efectuada por esta Dirección.

Considerando lo anterior, esta Dirección reiteró el requerimiento de información a la aerolínea mediante el radicado 20219100206121 del 14 de abril de 2021, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para comunicar su respuesta, los cuales empezaban a contar a partir del día siguiente a su notificación, es decir, que el plazo máximo para allegarla se cumplía el 16 de abril de 2021.

No obstante, efectuada la verificación en nuestro Sistema de Gestión Documental, se determinó que la sociedad investigada, no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

¹⁴ Documentos con nombre « TABLA 1 — INSPECCIÓN TWITTER 12 DE ABRIL DE 2021.» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documentos con nombre « TABLA 2 — INSPECCIÓN TWITTER 25 DE MAYO DE 2021» incorporado al expediente digital.

¹⁶ Documentos con nombre « TABLA 3 — INSPECCIÓN TWITTER 06 DE JUNIO DE 2021» 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 del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

▪ **Radicado 20219100202451**

Conforme a las funciones de vigilancia, inspección y control, esta Dirección través de la cuenta @Aviancaescucha de la red social Twitter habilitada por la investigada, conoció de hechos que presuntamente vulnerarían la normatividad que rigen los derechos de los usuarios. Debido a ello, formuló requerimiento de información con radicado 20219100202451 de 12 de abril de 2021 a la sociedad investigada para que se pronunciara respecto de 6 interrogantes, relacionados con las reclamaciones realizadas a través de la red social por parte de los señores: Juliana Gene, Laura Espinosa, Adriana A., Carolina Londoño y Sergio Castro otorgándole un término de 05 días hábiles, que regirían a partir del día siguiente del recibido del requerimiento.

El anterior requerimiento fue enviado al correo electrónico registrado en Cámara y Comercio notificaciones@avianca.com el 13 de abril de 2021, no obstante, efectuada la verificación en nuestro Sistema de Gestión Documental, se determinó que la sociedad investigada, no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

▪ **Radicado 20219100220571.**

Conforme a la inspección ejercida través de la cuenta @Aviancaescucha de la red social Twitter habilitada por la investigada, esta Dirección conoció de un hecho que presuntamente vulneraría la normatividad que rigen los derechos de los usuarios. Debido a ello, formuló requerimiento de información con radicado 20219100220571 de 20 de abril de 2021 a la sociedad investigada, para que se pronunciara respecto a 6 interrogantes relacionados con la reclamación realizada en la red social Twitter por parte de la señora Ariani Beraun, otorgándole un término de 05 días hábiles que regirían a partir del día siguiente de su notificación.

El anterior requerimiento fue enviado al correo electrónico registrado en Cámara y Comercio notificaciones@avianca.com el 21 de abril de 2021, no obstante, transcurrido el término y efectuada la verificación en nuestro Sistema de Gestión Documental, se determinó que la sociedad investigada, no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

▪ **Radicado 20219100251541.**

En atención a que los requerimientos de oficio identificados con radicados No. 20219100202451 y No. 20219100220571, presuntamente no fueron atendidos por la aerolínea Avianca S.A. esta Dirección se vio en la necesidad de reiterar a través del radicado 20219100251541 del 26 de abril de 2021 a la vigilada, para que remitiera la información planteada en los requerimientos de oficio anteriormente mencionados y notificados, los cuales se encontraban relacionados con las reclamaciones realizadas a través de la red social Twitter por parte de los usuarios y consumidores, otorgándole un término de tres (03) días hábiles, los cuales empezaban a regir a partir del día siguiente a su notificación, es decir que, el plazo máximo para generar dicha respuesta se cumplía el 30 de abril de 2021.

El anterior requerimiento fue enviado al correo electrónico registrado en Cámara y Comercio notificaciones@avianca.com el 27 de abril de 2021, no obstante, transcurrido el término y efectuada la verificación en nuestro Sistema de Gestión Documental, se determinó que la sociedad investigada, no otorgó respuesta alguna, desatendiendo presuntamente el requerimiento efectuado por esta Dirección.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

3.1.2. imputación jurídica.

La relevancia que comporta la posibilidad de sancionar conductas que se enmarcan en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esto es, el no suministrar información legalmente solicitada y con la que no cuenta la entidad, resulta ejemplarizante y por demás necesaria puesto que cuando acaece la conducta reprochada, se priva al solicitante de contar con datos necesarios para ejercer adecuadamente sus funciones, en este caso, de inspección, vigilancia y control.

Sobre las atribuciones de inspección, vigilancia y control, la Corte Constitucional en Sentencia C- 570 de 2012, sostuvo que:

“(i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones.

Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control.”

Por lo anterior, es a partir del suministro completo y fidedigno de la información que se materializa la función de inspección, consecuentemente de vigilancia y de ser el caso de control que ejerce la Superintendencia de Transporte.

En relación y con fundamento en la Ley 336 de 1993, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

“ARTICULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

(...)

[Destacado fuera de texto]

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. -AVIANCA S.A.** identificada con NIT. **890100577-6**, puesto que incumplió con su obligación de suministrar la información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones y, en consecuencia, habría incurrido en la conducta de que trata el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1993.

3.2. CARGO SEGUNDO: INCUMPLIMIENTO AL NUMERAL 1.5 DEL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 1480 DE 2011 EN CONCORDANCIA CON LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 6 Y EN EL NUMERAL 6 DEL ARTÍCULO 5 DEL MISMO CUERPO NORMATIVO, POR PRESUNTAMENTE VULNERAR EL DERECHO A LA RECLAMACIÓN, AL NO CONTAR CON LOS CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE IDÓNEOS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

3.2.1. Imputación fáctica

Como consecuencia de las numerosas quejas y reclamos presentadas por parte de los usuarios en la Red Social Twitter, esta Dirección conforme a las funciones atribuidas, el 12 de abril, el 25 de mayo y el 06 de junio de 2021, practicó una visita de inspección a la cuenta oficial de la aerolínea Avianca @Aviancaescucha de la red social Twitter, <https://twitter.com/aviancaescucha?lang=es>, encontrando ciertas reclamaciones dirigidas a la presunta vulneración a la atención del usuario, como se evidencia y relaciona a continuación:

- Visita realizada el 12 de abril de 2021 a la cuenta @Aviancaescucha de la red social Twitter
1. La señora Juliana Gene solicitó ayuda para generar una reprogramación de su vuelo debido a que se llevaría a cabo en menos de 24 horas y la página web no permitía su modificación, así mismo, aporta captura de pantalla de la llamada realizada a la aerolínea el cual consta de una duración superior a una hora sin obtener solución.

Cuenta de Twitter:	@JulianaGene
Fuente Tweet:	https://twitter.com/julianagene/status/1381020958073491459?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.
<p>Tweet:</p> <div style="text-align: center;">  </div>	

2. La señora Laura Espinosa aporta el soporte de la llamada realizada a la línea de atención de la aerolínea, en el cual se evidencia una duración superior a los 50 minutos, dejando claro que su caso no ha sido solucionado y que su llamada ha sido cortada.

Cuenta de Twitter:	@_LauraEspinosa_
Fuente Tweet:	https://twitter.com/_lauraespinosa_/status/1381632882859520003?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6



3. La señora Carolina Londoño, remite soporte de la llamada realizada al Call Center de la aerolínea, la cual cuenta con una duración superior a las dos horas sin obtener respuesta oportuna.

Cuenta de Twitter:	@CarolitoLondon
Fuente Tweet:	https://twitter.com/carolitolondon/status/1381397231790649351?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Tweet:

The image shows a tweet from Carolina Londoño (@CarolitoLondon) with the text: "Llevo dos horas esperando en el call center de @Avianca @AviancaEscucha". Below the text is a screenshot of a call log showing a call to +57 (1) 401-3434 at 02:07:39. The call log interface includes buttons for silencio, teclado, altavoz, agregar llamada, FaceTime, and contactos. The tweet was posted at 19:01 on 4/12/21 via Twitter for iPhone.

4. La señora Adriana Alvara presenta un reclamo en la cuenta de Twitter de la aerolínea, en el que señala su inconformidad por la no atención a su solicitud, teniendo en cuenta la necesidad presentada de reprogramar su vuelo, sin embargo, la aerolínea la dirige a la línea de servicio al cliente, siendo esta la misma que la usuaria ya había utilizado y en la cual no obtuvo respuesta alguna.

Cuenta de Twitter:	@AdrianaAlvara10
Fuente Tweet:	https://twitter.com/adrianaalvara10/status/1381271725753700352?s=21
Fecha de consulta:	12 de abril de 2021.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

sin embargo, el usuario reitera que no funciona el canal y que continua sin la confirmación de su reserva.

Tabla 2 — Inspección Twitter 25 de mayo de 2021

Cuenta de Twitter:	@Uriel_arg
Fuente Tweet:	https://twitter.com/uriel_arg/status/1397187349138784259?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.
Tweet:	

- La señora Stefany Mejía solicita información acerca de los canales habilitados para realizar reprogramaciones, teniendo en cuenta que a través del Call Center, la dejan en espera por más de una hora, se cae la llamada y adicionalmente el chat no funciona.

Frente a tal reclamación, la aerolínea la remite a la línea de WhatsApp o le sugiere se dirija a algunos de los puntos de venta, a lo que la usuaria señala que en ninguno de los puntos sugeridos, le otorgaron solución; finalmente la aerolínea responde pidiendo disculpas y solicitándole paciencia teniendo en cuenta el flujo de llamadas y mensajes.

Cuenta de Twitter:	@snmejia105
Fuente Tweet:	https://twitter.com/snmejia105/status/1396139776009543683?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.
Tweet:	

- El usuario Hugo Guerrero manifestó su descontento con el servicio al cliente del chat de WhatsApp habilitado por la aerolínea, debido a que, frente a la solicitud interpuesta, la misma le indicó que, contaba con un término de 8 horas para entregarle respuesta.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Frente a ello, la vigilada señaló que muchas personas quieren hacer cambios y consultas en estos tiempos, lo que ocasiona que los tiempos de respuesta sean mayores.

Cuenta de Twitter:	@hguerreros25
Fuente Tweet:	https://twitter.com/hguerreros25/status/1397185255187091466?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021.

Tweet:



The image shows two screenshots from a Twitter thread. The first screenshot is a tweet from Hugo Guerrero Sierra (@hguerreros25) asking Avianca for help with flight changes and long wait times. The second screenshot is a reply from Avianca Escucha (@AviancaEscucha) explaining that many people are making requests, leading to longer response times, and offering to help via private message.

- El usuario @luccamolfino, hizo referencia a los intentos realizados en los canales de atención de la aerolínea para reprogramar su vuelo, sin recibir solución o respuesta oportuna por el chat, por WhatsApp, ni por llamada; adicionalmente menciona que a través de la página web se le informa que debe comunicarse con la aerolínea.

La vigilada ante la situación expresó disculpas al usuario, informándole que actualmente están recibiendo muchas llamadas y mensajes, invitándolo a ser paciente y a comunicarse de nuevo, sin embargo, el usuario reitera que no puede comunicarse debido a la prolongada espera y solicitó ser atendido vía Twitter, a lo que la aerolínea responde que no pueden por la cantidad de mensajes y llamadas recibidas.

Cuenta de Twitter:	@luccamolfino
Fuente Tweet:	https://twitter.com/luccamolfino/status/1397033421298413569?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



The image shows two screenshots from a Twitter thread. The first screenshot is a tweet from Lucca (@luccamolfino) expressing frustration about being unable to change flight dates and receiving no response from Avianca. The second screenshot is a reply from Avianca Escucha (@AviancaEscucha) apologizing for the delay and offering to help via private message.

- La señora María Lara señaló que, han transcurrido dos semanas y la aerolínea había establecido un término de 72 horas para brindar una respuesta a su solicitud. Adiciona

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

que ni a través del chat o correo ha obtenido atención y la respuesta empleada por el canal de Twitter es que están en averiguaciones y que sea paciente.

La vigilada responde que se contactará con la usuaria en cuanto sea posible.

Cuenta de Twitter:	@maryjoelara
Fuente Tweet:	https://twitter.com/maryjoelara/status/1396989027295846404?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

11. La señora Geraldine Sánchez manifiesta su inconformidad, al encontrarse durante casi dos horas en llamada con el Call Center de la aerolínea sin obtener respuestas.

La vigilada Avianca le respondió a la usuaria, informándole acerca de la cantidad de solicitudes que se les presentan actualmente, dirigiéndola a un link para que reprogramara su itinerario. Sin embargo, la usuaria manifiesta que, es precisamente porque el link no funciona, que sigue la sugerencia del mismo, comunicándose con el Call Center. Finalmente, la aerolínea reitera la problemática presentada por las múltiples solicitudes y sugiere que se comunique insistentemente.

Cuenta de Twitter:	@Geraldinesaes
Fuente Tweet:	https://twitter.com/geraldinesaes/status/1371958943220707328?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

12. El 25 de mayo de 2021, el señor Andrés Osorio publica su inconformidad con la vigilada, toda vez que, la aerolínea señala que solo puede darle trámite a su solicitud a través del Call Center o chat habilitado, sin tener presente que es por la ineficiencia de esos canales, que recurre a remitir la solicitud a través de Twitter.

La aerolínea en la misma fecha responde indicándole que, debido a las altas solicitudes, el tiempo de respuesta es mayor y le solicita el código de reserva.

Cuenta de Twitter:	@andresfosorio
Fuente Tweet:	https://twitter.com/andresfosorio/status/1397160855310110721?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

13. La señora Lina Echeverry señala y remite soporte, donde se puede evidenciar que, obtuvo respuesta por parte de la aerolínea a las 04:24 am a través de su chat habilitado, en el cual, transcurridos 4 minutos sin obtener contestación, finalizan la sesión. Así mismo indica que lleva más de 4 meses en tramites sin obtener soluciones.

Frente a tal situación, la aerolínea le señala que debe comunicarse con el analista que lleva su caso, al correo que le fue enviado el 30 de abril de 2021, no obstante, la usuaria señala que el correo solo indica que debe seguir esperando porque tienen represadas las líneas de comunicación. La aerolínea finaliza expresando disculpas por la cantidad de solicitudes allegadas y le sugiere tener paciencia y seguir insistiendo.

Cuenta de Twitter:	@LinaMEcheverryQ
Fuente Tweet:	https://twitter.com/linamecheverryq/status/1397025513835728896?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

14. La usuaria @marguidelc pregunta las razones por las cuales, no contestan en el Call Center de la aerolínea y en las líneas de Chat y WhatsApp, le indican que son 8 horas de espera, situación que impide la redención de su bono.

La vigilada Avianca le indica a la usuaria que debe insistir en el Call Center o escribir al Chat habilitado del sitio web para poder ayudarla a redimir su bono.

Cuenta de Twitter:	@marguidelc
Fuente Tweet:	https://twitter.com/aviancaescucha/status/1397038226603393026?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



The screenshot shows a Twitter thread with three tweets. The first tweet is from Margui del C. (@marguidelc) asking why Avianca doesn't respond in the call center, chat, or WhatsApp, mentioning an 8-hour wait and a voucher. The second tweet is a reply from Lizet stating that Avianca hasn't responded yet and to check DMs. The third tweet is from Avianca Escucha (@AviancaEs...) advising the user to insist on the call center or write to the website chat, and to be patient. A link to Avianca.com is also visible.

15. La usuaria @joliguacamoli le expone a Avianca que, durante 3 días, 5 chats y 8 horas en el teléfono, ha intentado comunicarse sin obtener respuesta oportuna.

La vigilada responde expresando disculpas y comunicándole a la usuaria que han recibido muchas llamadas, dirigiéndola al chat habilitado para ser atendida; sin embargo, la usuaria señala que al ingresar al chat, le informan que debe comunicarse con un asesor y al marcar, no contestan; frente a esta situación, la aerolínea le indica que marcando la opción 3 en el call center la atenderán más rápido, pero la usuaria responde y remite la captura de pantalla de la llamada con duración de 03 horas esperando a ser atendida.

Cuenta de Twitter:	@joliguacamoli
Fuente Tweet:	https://twitter.com/joliguacamoli/status/1396912648386646021?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



The screenshot shows two tweets side-by-side. The left tweet is from Joliguacamoli (@joliguacamoli) asking how many days she should wait on the phone for someone to respond. The right tweet is from Avianca Escucha (@AviancaEscucha) replying that she should mark option 3 in the call center for faster service and that Lizet has written to her.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6



16. El señor Alejandro Maya manifiesta su descontento con la aerolínea, al no poder tramitar un tiquete con millas.

La vigilada lo redirige a comunicarse a través del Call Center, solicitándole paciencia debido a que actualmente se reciben muchas llamadas; Esta situación le permitió al usuario sugerir la implementación de más operadores y la habilitación de la página web para poder realizar de forma sencilla los cambios.

Cuenta de Twitter:	@alejandromayam
Fuente Tweet:	https://twitter.com/alejandromayam/status/1396934668608491521?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:

17. La señora Carolina Ceballos remitió soporte y manifestó que, durante más de 07 horas estuvo a la espera de que la aerolínea Avianca, contestara la línea habilitada en su Call Center para lograr realizar un cambio en su tiquete.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

La vigilada en su respuesta expresó disculpas y le indicó acerca de las numerosas llamadas que reciben actualmente. Así mismo le solicitó ampliar la información por mensaje privado.

Cuenta de Twitter:	@caroceballos09
Fuente Tweet:	https://twitter.com/caroceballos09/status/1396950410187915279?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



The tweet from Carolina Ceballos (@caroceballos09) reads: "Les parece normal estar más de 7 horas esperando a que @Avianca conteste para poder hacer un cambio en el tiquete? @sicsuper". The response from Avianca Escucha (@AviancaEs...) reads: "En respuesta a @caroceballos09 @Avianca y @sicsuper. Hola, estás hablando con Tatiana. ¡Discúlpalos Carolina! 🙏 Son muchas las llamadas que recibimos a diario. Pásate al DM 📩 bit.ly/2UFcwVO y cuéntanos más detalles de tu caso para revisar." Below the response is a promotional graphic for Avianca that says "¡Ahorra tiempo!" and lists services like "Busca + otro avión para tu vuelo", "Cambia tu línea Avianca", and "Consulta los requisitos que necesitas según tu destino".

18. El señor Luis Arias solicitó información acerca del canal efectivo para ser atendido por parte de la aerolínea, teniendo en cuenta que durante casi dos horas ha estado esperando en el Call Center y nadie contesta.

La vigilada se comunicó por mensaje privado con el usuario, sin embargo, el mismo manifiesta que no obtuvo respuesta, por lo que la aerolínea le sugiere dirigirse a un punto de venta para que pueda solicitar el cambio de vuelo.

Cuenta de Twitter:	@Luis04arias
Fuente Tweet:	https://twitter.com/luis04arias/status/1396944768148647942?s=
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:



The tweet from Luis Arias (@Luis04arias) reads: "@Avianca @AviancaEscucha Qué canal EFECTIVO están manejando en este momento? Casi 2 horas esperando en el teléfono y nadie contesta." The response from Avianca Escucha (@AviancaEs...) reads: "En respuesta a @Luis04arias. Luis, revisa tu DM. 📩 Nos comunicamos contigo. Te escribió Karen." Below the response is another tweet from Luis Arias: "Y les contesté, me dejaron envisto" and another response from Avianca Escucha: "Luis, te respondimos por DM, intenta acercándote a un punto de venta para cambiar tu vuelo, conócelos aquí: bit.ly/3aBtkoi. Te escribió Lizet."

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

19. La señora Laura, identificada con el usuario @Luis04arias, manifestó su inconformidad con el servicio al cliente de la aerolínea Avianca.

La vigilada expreso disculpas y relacionó las numerosas solicitudes presentadas a los canales actualmente, así mismo, la invitó a ampliar la información por mensaje directo para poder ayudarla.

Cuenta de Twitter:	@lauralaand
Fuente Tweet:	https://twitter.com/lauralaand/status/1397168172172783618?s=21
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:




20. El señor Iván Cartagena precisa que desde el 25 de noviembre de 2020, radicó solicitud de reembolso de su tiquete, sin embargo ha transcurrido 5 meses sin recibir respuesta.

La vigilada le solicita al usuario ampliar la información a través de mensaje privado para comunicarse con él.

Cuenta de Twitter:	@Ivan_Cartagena
Fuente Tweet:	https://twitter.com/Ivan_Cartagena/status/1396970203024605186?s=20
Fecha de consulta:	25 de mayo de 2021

Tweet:




Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

- Visita realizada el 06 de junio de 2021 a la cuenta @Aviancaescucha de la red social Twitter.

21. La señora Laura Castaño nos informó acerca de las 03 horas que lleva intentado comunicarse con la aerolínea para realizar un cambio de itinerario, sin embargo, esto último no ha sido posible y solo le ofrecen el canal del Call Center para generarlo, razón a ello, solicita ayuda para saber qué otra acción puede realizar.

Frente a la reclamación, la aerolínea expresa su sentir al no poder atenderla y le pide tener paciencia que a través del Call Center, podrán ayudarla con su cambio.

Tabla 3 — Inspección Twitter 06 de junio de 2021

Cuenta de Twitter:	@lauracastaof
Fuente Tweet:	https://twitter.com/lauracastaof/status/1401230013685448706?s=21
Fecha de consulta:	06 de junio de 2021.
Tweet:	

En atención a las mencionadas publicaciones que se recolectaron de la inspección realizada el 12 de abril de 2021, esta Dirección requirió a la aerolínea para que absolviera algunos interrogantes relacionados con la situación a través del radicado No. 20219100202451 de 12 de abril de 2021, sin embargo y como ya se mencionó, no se obtuvo respuesta por parte de la investigada; Así mismo, con la nueva intervención realizada el 25 de mayo de 2021 y el 06 de junio de 2021 a la cuenta de Twitter de la aerolínea @Aviancaescucha, se evidenció por parte de esta Dirección, unas continuas reclamaciones realizadas por los usuarios por la ineficacia del sistema de servicio al cliente ofrecido por la aerolínea, situaciones que prestan el mérito suficiente para dar inicio a la presente investigación.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

3.2.2. Imputación jurídica.

Conforme al supuesto fáctico contemplado en la norma imputada y cómo se puede observar en las precedentes reclamaciones, cuyo factor común configura la falta de idoneidad de los canales para atender las diferentes solicitudes presentadas por los consumidores, teniendo en cuenta que los usuarios frente a las situaciones descritas, presuntamente no obtuvieron de manera oportuna la atención necesaria, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la aerolínea para la solución de sus PQRS, configurándose en este cargo un escenario que en suma permite entrever un presunto incumplimiento al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo.

Lo anterior se fundamenta en la inspección realizada en las redes sociales y en la falta de respuesta por parte de la aerolínea, donde se observa una presunta falta en la atención oportuna a las solicitudes o reclamaciones presentadas por los usuarios, permitiendo a esta Dirección concluir que los mismos, al intentar comunicarse con la aerolínea por uno de sus canales habilitados y no obtener una respuesta pertinente, ni radicado del caso, tienen la necesidad de acudir a otros canales dispuestos por la aerolínea, con la fe de poder obtener una solución a sus interrogantes e inquietudes. Sin embargo, con la información recolectada en las averiguaciones preliminares, se presume que algunos usuarios, no pudieron instaurar reclamación alguna a través de las líneas telefónicas u otros medios, porque no contestaban las llamadas o por el contrario, eran sometidos a una espera prolongada que resultaría en vano, debido a que al final se cortaba la comunicación, teniendo que realizar nuevamente todo el proceso. De igual manera, se evidencia como algunos usuarios utilizaron los correos electrónicos como medio para efectuar sus solicitudes, no obtuvieron respuesta alguna, al igual que los usuarios que fueron redirigidos a un link para tramitar sus solicitudes y el mismo no ofrecía la información adecuada para el trámite solicitado, teniendo que redirigirlo nuevamente al Call Center y sin mencionar a los usuarios que fueron dirigidos a los puntos de venta de la aerolínea y que no obtuvieron la atención suficiente por falta del personal. Situaciones que configuran una inapropiada prestación en el sistema de atención al usuario prestado por la aerolínea, toda vez que los consumidores no tendrían la necesidad de dirigirse a todos los canales en busca de soluciones, si contaran con la asistencia e información idónea y eficaz por parte del personal de la aerolínea a través del primer canal de atención al que se dirigen.

Para ahondar en el derecho de todo usuario a reclamar, es necesario tener presente que el mismo deviene del derecho de petición de rango constitucional, ubicado en el artículo 23¹⁷ de nuestra carta magna.

Conforme a lo anterior, el legislador a través de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentó el ejercicio del derecho de petición e incorporó como sujeto pasivo a las sociedades y organizaciones privadas, con el fin que los particulares presentaran peticiones respetuosas ante estas para garantizar sus derechos fundamentales y consecuentemente obtener una respuesta de fondo.

Si bien, para la protección de los derechos fundamentales la ciudadanía cuenta con la acción de tutela, conforme lo regulado en el Decreto 2591 de 1991, no obstante, se busca exaltar la importancia que consagra el derecho a reclamar, ya que si bien, no comporta el mismo rango constitucional fundamental, si se estatuye como un derecho general, primordial y rector de toda relación de consumo.

¹⁷ Artículo 23. Constitución Política. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

Lo anterior, por cuanto dicho derecho establece que todo usuario puede acudir ante: i) el productor, proveedor o prestador del servicio, ii) la autoridad judicial o iii) la autoridad administrativa, con el fin de reclamar y «*obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos*», así como también solicitar información o el reconocimiento de un derecho.

Asimismo, se contempló en el numeral 2 del artículo 46 del Estatuto del Consumidor que tratándose de ventas realizadas mediante métodos no tradicionales¹⁸ o a distancia,¹⁹ será deber del empresario «*Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.*».

Señalado lo anterior, es pertinente citar el marco normativo que regula la protección de los derechos del consumidor y la importancia que tienen los consumidores; es así como a nivel constitucional encontramos en el artículo 78 del capítulo de los Derechos colectivos y del ambiente de la Constitución Política contemplan los derechos del consumidor, reconociendo así su existencia e importancia en el proceso de intercambio de bienes y servicios como sujeto pasivo y, como parte esencial en la economía de mercado, cuya característica como derecho colectivo, le permite encontrarse por encima de los derechos del particular.

En ese sentido, la inclusión de los derechos de los consumidores en la Constitución Política resulta un reconocimiento a la subordinación presente en el intercambio de bienes y servicios entre empresarios y consumidores, por eso, la calidad de estos, la información, la responsabilidad de los empresarios y la participación de los consumidores y usuarios, se erigen entonces como aquellos pilares fundamentales e imprescindibles consagrados por la Constitución en su intervención en el sistema económico en procura de los derechos de los consumidores, encomendando su desarrollo al legislador.

Ahora bien, por el impacto que ha generado la pandemia por el virus de Covid-19 y atendiendo a las recomendaciones emitidas por la Organización Mundial de la Salud y demás medidas preventivas, el Presidente de la República de Colombia en ejercicio de sus facultades declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional mediante el Decreto con fuerza de Ley 417 de 17 de marzo de 2020, facultándose para adoptar mediante Decretos Legislativos, medidas necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

Fue por ello que, atendiendo a la afectación suscitada en el sector transporte como consecuencia de las situaciones derivadas del coronavirus COVID-19, se expidió 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”

¹⁸ Conforme la definición del numeral 15 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: “15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento”.

¹⁹ Conforme la definición del numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, son: “Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

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”.

No obstante, si bien las aerolíneas han sufrido afectaciones a causa de las decisiones adoptadas por los países para afrontar la pandemia del COVID-19, eso no los releva de cumplir con sus obligaciones, aún menos de las que tienen para con sus usuarios, quienes igualmente se han visto perjudicados como consecuencia de los cambios operacionales en sus viajes, lo que los ha llevado a acudir masivamente ante las empresas prestadoras del servicio de transporte para obtener o buscar una solución.

Razón suficiente, para poner de presente la trascendencia que tiene el que las aerolíneas cuenten con canales idóneos de atención a los usuarios, permitiéndole a estos obtener oportunamente información respecto de los productos adquiridos, su utilización, la posibilidad de elevar peticiones, quejas y reclamos, y de las políticas adoptadas para enfrentar la pandemia, en observancia de su deber de información y en cumplimiento de su función social, resguardando el interés general de los usuarios del sector.

Sumado a lo anterior, el sector aéreo cuenta con un cuerpo normativo particular, dictado por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, en su rol de autoridad aeronáutica, en donde se encuentran los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC) y otras resoluciones como la No. 1582 de 2012,²⁰ cuya finalidad es establecer disposiciones de protección a los usuarios.

Los preceptos jurídicos consagrados en referido ordenamiento jurídico especial, guardan asimetría con la norma principal y rectora en lo que concierne a la protección de los usuarios, siendo esta la Ley 1480 de 2011, por lo que las normas que a continuación se mencionarán obedecen y responden a la naturaleza del Estatuto del Consumidor.

En el mismo sentido, en lo que respecta al derecho a la reclamación, se encuentra en el numeral 3.10.2.18 de los RAC precepto jurídico que lo exterioriza y hace posible su ejercicio, así:

«3.10.2.18. Instancias de reclamación.

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias:

(a) Formular su petición, queja o reclamo ante la aerolínea o el agente intermediario, para que éste proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción. Dicha petición, queja o reclamo puede ser presentada a través

²⁰ “Por la cual se regula la información del usuario del sector aeronáutico y se dictan otras disposiciones.”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

de los diferentes canales dispuestos para tal fin, por escrito o de manera verbal, casos en los cuales el receptor de la petición, queja o reclamo asignará un número de radicado o código de asignación y se lo informará máximo dentro de los 5 días siguientes a su presentación al peticionario, como también le comunicará el tiempo máximo de respuesta de su petición, queja o reclamo. (...)) (Negrita fuera de texto).

Continuando con el asunto, la Resolución No. 1582 de 2012 en su párrafo cuarto, parágrafo del artículo 8º, hace referencia explícita a la obligación de quienes ofrezcan servicios de transporte aéreo por medios electrónicos, de contar en el mismo medio en que se llevó a cabo la operación con un sistema de atención al cliente, en el que se asigne una fecha y hora de radicación y en el que pueda hacer seguimiento de la petición, queja o reclamo presentada, así:

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

— **Disponer en el mismo medio en que realiza la compra, de mecanismos para que el usuario pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos**, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. (...)) (Negrita fuera de texto).

Es así, como las situaciones evidenciadas en las redes sociales y la falta de respuesta por parte de la aerolínea, prestan mérito para establecer que, aunque la aerolínea cuenta con distintas alternativas y canales de atención a los usuarios, los mismos no proporcionan de manera idónea su servicio, al no atender las reclamaciones y en algunos eventos, atenderlos luego que el usuario, recurre de forma insistente y simultánea a varios de ellos y sin restarle importancia, al tiempo de espera que tienen que soportar los mismos, para ser atendidos, dejando entredicho la eficiencia de tales canales de atención.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. -AVIANCA S.A** con NIT. **890100577-6**, al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo, puesto que a los usuarios se les vulneró su derecho a la reclamación, al no contar con canales idóneos para atender las solicitudes presentadas por ellos. Las anteriores normas citadas rezan lo siguiente:

(...) Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

ARTÍCULO 3º. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

ARTÍCULO 6º. Calidad, Idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

ARTÍCULO 5º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

6. *Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.*

(...)

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 el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, serán los siguientes:

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

“ARTICULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

c) *En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante. (...)*

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

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

4.2. Frente al CARGO SEGUNDO descrito en el numeral 3.2 procederá una multa de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes, según lo dispuesto en el literal (e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establece:

«ARTÍCULO 46. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

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

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

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

5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49²¹ 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

²¹ **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 del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales 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:

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 del Continente Americano S.A. - Avianca S.A.** identificada con **NIT. 890100577-6** 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: **202191026000042-E**

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.²²

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 DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. -AVIANCA**

²² 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 del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

S.A.- identificada con **NIT. 890100577-6**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento del literal c) del artículo 46 de la ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento al numeral 1.5 del artículo 3 de la ley 1480 de 2011 en concordancia con lo previsto en el artículo 6 y en el numeral 6 del artículo 5 del mismo cuerpo normativo, por presuntamente vulnerar el derecho a la reclamación, al no contar con los canales de servicio al cliente idóneos para atender las solicitudes presentadas por los usuarios.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.** 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: **202191026000042-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.

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 DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.**

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.

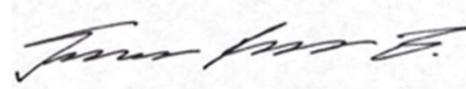
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.- identificada con NIT. 890100577-6

ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²³ 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

5958 DE 08/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.
Diana Carolina Guette Osorio
Representante legal o quien haga sus veces
notificaciones@avianca.com

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. - AVIANCA S.A.-, en veinte (20) folios.

Proyectó: K.S.M.P.

²³ **“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: E48523918-5

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: notificaciones@avianca.com

Fecha y hora de envío: 9 de Junio de 2021 (10:24 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 9 de Junio de 2021 (10:24 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330059585 de 08-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

Aerovías del Continente Americano S.A. -AVIANCA S.A.

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

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

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

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

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-5958.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-REGISTRO CAMARA Y
COMERCIO AVIANCA.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 9 de Junio de 2021