

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 3855 DE 06/05/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

Expediente No. 2021910260000040-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

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

I. CONSIDERANDO

1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993¹ indica que “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.

1.2. Que el artículo 5 de la Ley 336 de 1996² prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra inmerso el modo aéreo, es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

1.3. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.³

1.4. Que en ese orden, le compete a esta Entidad ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación⁴ se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii)

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

² “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”

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

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

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

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

1.5. Que el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 determina como función de la Superintendencia de Transporte la de “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte...”. (Subrayado fuera de texto)

1.6. Que el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece que son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte “[e]jercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte” así como “[t]ramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte”.

1.7. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁶, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “... así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.” (Destacado no es del texto)

1.8. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer 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 y demás normas concordantes.

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

1.10. Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de la misma anualidad, que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo fue prorrogada hasta el 31 de agosto y posteriormente hasta el 30 de noviembre, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020.

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

1.11. Que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020⁷, por el cual se adoptan entre otras, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

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

⁷ “Artículo 4. Notificación o comunicación de actos administrativos. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización (...)

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

autoridades públicas durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, el presente acto administrativo y el curso de esta actuación se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación y/o comunicación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la investigada en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

II. MARCO NORMATIVO

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

2.1. DE CARÁCTER GENERAL – CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

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

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: “Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia”.

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

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

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

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

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

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

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.”

⁸ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

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

Así es que, el artículo 78 de la Carta Política⁹ contiene el fundamento de la protección de los consumidores - usuarios, creando un campo de protección que ha desarrollado por la ley, con el objetivo de restablecer su igualdad en la relación con el productor o proveedor del bien o servicio, teniendo en cuenta la existencia de asimetrías en el mercado, así como su imposibilidad para establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación del bien o servicio¹⁰.

2.2. DE CARÁCTER ESPECÍFICO – ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.

La Ley 1480 de 2011 contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado su salvaguarda, así se observa en el artículo 1°: *“Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*

Acerca de la aplicación de sus preceptos, el artículo 2°, al definir el objeto de la norma, señala que:

“Las normas contenidas en esta ley 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” (Subrayado nuestro).

De ello se desprende, que el conjunto normativo allí previsto es de aplicación general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los escenarios de la economía, salvo que exista regulación especial, caso en el cual su uso será complementario. Valga destacar, que el sector de transporte aéreo cuenta con una regulación particular en materia de protección al usuario, que está contenida en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3-, razón por la cual la Ley 1480 de 2011, debe observarse en los aspectos que no se encuentran allí contemplados.

Bajo este presupuesto, en el numeral 1.3. del artículo 3 de la ley en mención, se cataloga como un derecho de los consumidores y usuarios, el de recibir información:

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. Derechos:

(...)

1.3. *Derecho a recibir información: 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. (...)*

En este punto, resulta imperioso hacer énfasis en el carácter que tienen tales normas, pues de acuerdo con el artículo 4 ibidem, las mismas son de orden público y por ende de obligatorio cumplimiento:

⁹ Constitución Política Colombiana. “Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

“ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

(...)
Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.(...)”

Por su parte, el artículo 5 de la pluricitada ley, define los conceptos de publicidad y de publicidad engañosa:

“12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

13. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.”

En este contexto, los artículos 29 y 30 del título VI, determinan las circunstancias en que debe darse la publicidad:

“ARTÍCULO 29. FUERZA VINCULANTE. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.”

III. HECHOS

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

3.1. Mediante comunicación enviada a esta Superintendencia el 7 de abril de 2021, que corresponde al número de radicado 20215340601782, **AVIANCA S.A.** presentó solicitud de investigación en contra de la aerolínea **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)** por la posible violación al Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, en tanto que, empleando fuentes inexistentes, se anuncia como la aerolínea más puntual de Colombia para el año 2021, siendo esta información una publicidad engañosa.

AVIANCA fundamenta su solicitud en los razonamientos que a continuación se resumen:

- Indica que Viva Air afirma en la publicidad de sus redes sociales que para el año 2021 es “la aerolínea más puntual de Colombia” con un índice de puntualidad del “98%”, “según la Aerocivil”, aun cuando a la fecha no hay información estadística sobre cumplimiento aerocomercial. Advierte que, al no corresponder a la realidad, la información transmitida induce a error a los consumidores.
- Refiere que en otra publicidad se utiliza como fuente de información el “Centro de control Viva Air”, que por ser una medición interna, no permite verificar el cumplimiento de otros operadores para determinar su posición.
- Cita los artículos 3, 23 y 61 del Estatuto del Consumidor, así como el segundo y el sexto de la Resolución 1582 de 2012, como la normatividad que contemplan las conductas sancionables en las que podría estar incurso Viva Air.
- Precisa que “... la culpa de VIVA AIR es palmaria por cuanto se trata de la publicación de una información que a sabiendas es inexacta, insuficiente, falta a la realidad, y no es verificable.”

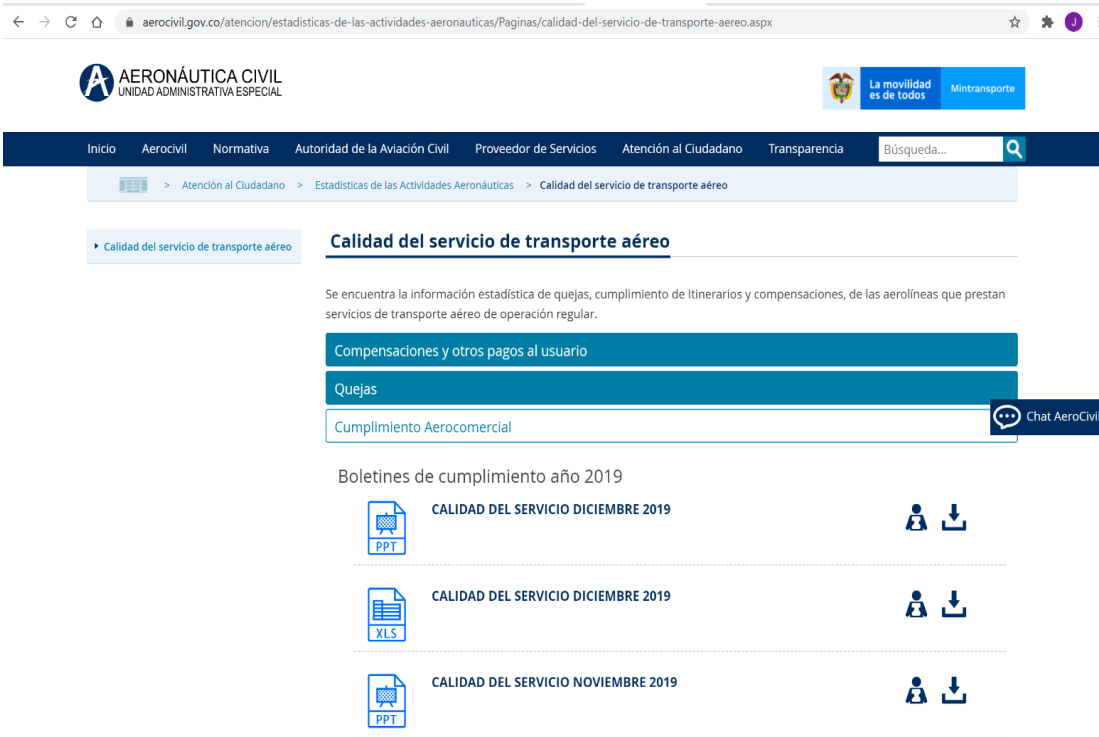
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

Presenta como anexos a su solicitud, las siguientes capturas de pantalla:

- ANEXO 1 (Posible publicidad engañosa)



- ANEXO 2 (Imagen página web www.aerocivil.gov.co donde se publica información oficial de cumplimiento. Tomada el 31 de marzo de 2021 a las 5:28 pm).



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

- **ANEXO 3** (Posible publicidad engañosa, imagen tomada cuenta oficial twitter 31 de marzo de 2021 a las 6:10 pm)



3.2. En atención a lo anterior y en ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, esta Dirección, el 9 de abril de 2021, efectuó una revisión a las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) de la aerolínea **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)**, encontrando que en efecto, en varias publicaciones se anuncia como “la aerolínea más puntual de Colombia”, tal como se observa en el video denominado “Video_Publicidad redes sociales Viva Air.”¹¹

3.3. En la misma fecha, con el número de radicado 20219100198931 se realizó un requerimiento de información a **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)**, en el cual se le solicitó que diera respuesta a siete (7) interrogantes referentes a: i). las fuentes de información en que basó su afirmación de ser “la aerolínea más puntual de Colombia”, ii). los soportes que dieran cuenta de ello, iii). los medios de comunicación o redes sociales en que se realizó la difusión de tal publicidad, iv). las piezas publicitarias y/o anuncios correspondientes, v). las fechas y horarios de difusión, vi). los términos y condiciones de la publicidad y vii). el soporte de la información que brindó a los usuarios sobre tales términos y condiciones.

3.4. A través de comunicación con radicado número 20215340651032, **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)**, dio respuesta al requerimiento de información, manifestando que todo corresponde a una medición interna que realizó a través de su Centro de Control, de donde se desprende que “... de lo corrido del 2021, la aerolínea ha tenido un cumplimiento del 98,4% en el estándar de cumplimiento Std-60 (estándar 60), donde se puede evidenciar que la aerolínea ha tenido un buen desempeño en cuanto al cumplimiento de sus operaciones evaluadas bajo dicho estándar.”

Adicionalmente, se pronunció frente a los demás cuestionamientos así:

- Destaca que erróneamente indicó como fuente a la aeronáutica civil, razón por la cual retiró los mensajes divulgados, procediendo con la publicación de unos nuevos citando la fuente correcta, teniendo en cuenta que no tenía intención de engañar o confundir a los usuarios.

¹¹ Tipo de archivo MP4(.mp4). Duración 00:29 minutos.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

- Expresa que con los anuncios pretendía dar a conocer su puntualidad en los vuelos, “... sin que con ello se tenga intención alguna en influir una conducta de compra por parte del consumidor.”
- Detalla las fechas y horarios en que se comunicaron los anuncios erróneos y los mensajes con el nuevo contenido, para concluir que corrigió el error y compartió por los mismos medios los anuncios aclarando la fuente correcta.
- Aclara que no existen términos y condiciones, puesto que no vendió o promocionó sus servicios, sino que dio a conocer una característica de su operación soportada en mediciones internas.

Adjunta las siguientes imágenes como sustento de sus manifestaciones:

- **IMAGEN 1.** Medición interna.

On Time Performance Viva Air					
Dir Guardia: Alexander Cipagauta		12/04/2021	Week 16	ABR	2021
	Std 0 (%)	95,7	95,7	90,9	86,5
	Std 15 (%)	98,3	98,3	97,1	95,3
	Std 60 (%)	99,1	99,1	98,5	98,4
	Flights Regular	116	116	1280	8938
	Flights Charter	2	2	43	325
	Std 0 (%)	96,2	96,2	91,3	87,0
	Std 15 (%)	98,1	98,1	96,9	95,0
	Std 60 (%)	99,0	99,0	98,4	98,3
	Flights Regular	104	104	1194	8000
	Flights Charter	2	2	8	37
	Cancel	4	3	9	11
	Regularity (%) (reg. fts)	96,3	97,2	99,3	99,9
	LF (%) (reg fts)	60,9	60,9	69,0	80,0
	# Pax (reg fts)	11907	11907	154902	1.202.631
	No show (%)	14,27	14,27	12,81	10,38
	Utilization	8:30	Cierre de Bogota por Notam		
	Std 0 (%)	91,7	91,7	86,0	82,0
	Std 15 (%)	100,0	100,0	100,0	97,8
	Std 60 (%)	100,0	100,0	100,0	99,3
	Flights Regular	12	12	86	938
	Flights Charter	0	0	35	288
	Cancel	0	0	0	0
	Regularity (%) (regular fts)	100,0	100,0	100,0	100,0
	LF (%) (regular fts)	70,8	70,8	63,5	67,3
	# Pax (regular fts)	1.597	1597	10266	118.726
	No show (%)	11,89	11,89	14,37	17,87
	Utilization	5:45	Comments		

- **IMAGEN 2.** Mensaje corregido.



3.5. Una vez examinada la información antes aludida, esta Dirección pudo determinar que existe mérito para iniciar y adelantar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio en contra de **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)** ante la presunta inobservancia de las disposiciones del Estatuto del Consumidor.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

3.6. Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, en el expediente obran los siguientes archivos:

- 3.6.1. Presentación ante esta Superintendencia, de la solicitud de investigación por posible publicidad engañosa en contra de la aerolínea Viva Air (Radicado 20215340601782).
- 3.6.2. Escrito de Avianca S.A. en el que solicita se investigue a la aerolínea Viva Air por posible publicidad engañosa. (Radicado 20215340601782_00001).
- 3.6.3. Video del 9 de abril de 2021, realizado por esta Dirección, correspondiente a algunas publicaciones de la aerolínea Viva Air en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, en formato MP4 (.mp4).
- 3.6.4. Hash¹² del video descrito en el anterior numeral 3.6.3. que permite verificar que la grabación en la que constan las publicaciones de la aerolínea Viva Air en las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, no ha tenido modificación alguna.
- 3.6.5. Requerimiento de información realizado por esta Dirección a la aerolínea Viva Air (Radicado 20219100198931).
- 3.6.6. Envío a la aerolínea Viva Air del requerimiento descrito en el anterior numeral 3.6.5. (Radicado 20219100198931_00002).
- 3.6.7. Respuesta de la aerolínea Viva Air al requerimiento de información descrito en el anterior numeral 3.6.5. (Radicado 20215340651032).

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo¹³, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **FAST COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.313.349-3, así:

CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, que prohíbe la publicidad engañosa, al anunciar en sus redes sociales que “es la aerolínea más puntual de Colombia en el año 2021” - “con un promedio de puntualidad del 98%”, sin que ello, aparentemente, corresponda a la realidad.

El artículo 30 del Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- citado en el marco normativo de carácter específico de esta resolución, prohíbe la publicidad engañosa, que según los numerales 12 y 13 del artículo 5 de la misma ley, consiste en mensajes o comunicaciones destinados a influir en la decisión de consumo que, a su vez, carecen de veracidad o son deficientes y por ende causan confusión en el usuario.

Para el caso bajo estudio, se encuentra que, los anuncios que la aerolínea **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)** dio a conocer en sus redes sociales Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn, el 25 de marzo de 2021, afirmando que “es la aerolínea más puntual de Colombia en el año 2021” - “con un promedio de puntualidad del 98%”, no corresponderían a la realidad, al citar por una parte, una fuente de información inexistente como la Aeronáutica Civil y por otra parte, una fuente de información como su medición interna, que no permite una comparación respecto a otras empresas de transporte aéreo que operan en el país.

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

¹³ “**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso (...).”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

En este orden, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si la aerolínea **VIVA AIR (Fast Colombia S.A.S.)**, habría incurrido en la infracción a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011.

V. SANCIÓN

De encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el **cargo único** del considerando anterior, esta Dirección se encuentra facultada para imponer la sanción de que trata el literal e) del parágrafo 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.”¹⁴

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo único** del considerando IV, se valorarán las circunstancias atenuantes o agravantes que inciden para su graduación, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

“...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”.*

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁵ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1º de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que,

¹⁴ En concepto del H. Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte “[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996”. Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

¹⁵ “**Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1º 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 1º 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 FAST COLOMBIA S.A.S.

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

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **FAST COLOMBIA S.A.S.**, un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **202191026000040-E**.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de la sociedad **FAST COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.313.349-3, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. así:

CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, que prohíbe la publicidad engañosa, al anunciar en sus redes sociales que *“es la aerolínea más puntual de Colombia en el año 2021” - “con un promedio de puntualidad del 98%”,* sin que ello, aparentemente, corresponda a la realidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **FAST COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.313.349-3, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **202191026000040-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 **FAST COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 900.313.349-3.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de **Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A.**- identificada con NIT. 890.100.577-6.

ARTÍCULO QUINTO: 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de FAST COLOMBIA S.A.S.

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

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

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

3855 DE 06/05/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

FAST COLOMBIA S.A.S.
NIT. 900.313.349-3
Vía el porvenir 500 mt después del tablazo sec llano grande
Rionegro - Antioquia
notificaciones.vvc@vivaair.com

FELIX ANTELO
Representante Legal
C.E. 821.635
Vía el porvenir 500 mt después del tablazo sec llano grande
Rionegro - Antioquia
notificaciones.vvc@vivaair.com

Comunicar:

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA S.A.
Anco David Van Der Werff
Representante legal o quien haga sus veces
Calle 77 B No. 57 – 103 Piso 21 Ed. Green Towers
Barranquilla – Atlántico
notificaciones@avianca.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal (2).
Proyectó: N.S.A.L.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E45790899-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: notificaciones.vvc@vivaair.com

Fecha y hora de envío: 7 de Mayo de 2021 (09:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 7 de Mayo de 2021 (09:45 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330038555 de 06-05-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

FAST COLOMBIA S.A.S.

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

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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

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

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

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.



Content1-application-3855.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-RUES FAST COLOMBIA (VIVA AIR).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 7 de Mayo de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E45791080-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: notificaciones.vvc@vivaair.com

Fecha y hora de envío: 7 de Mayo de 2021 (09:45 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 7 de Mayo de 2021 (09:45 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330038555 de 06-05-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

FELIX ANTELO

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

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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

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

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

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.



Content1-application-RUES FAST COLOMBIA (VIVA AIR).pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-3855.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 7 de Mayo de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E45791146-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: notificaciones@avianca.com

Fecha y hora de envío: 7 de Mayo de 2021 (09:47 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 7 de Mayo de 2021 (09:47 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330038555 de 06-05-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA S.A.

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 3855 de 06/05/2021 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,

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

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-3855.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-RUES 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 7 de Mayo de 2021