

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 8873 DE 31/08/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

Expediente: 2021910260100026E

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

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 DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

todo en la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones conferidos en el reglamento respectivo.

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 DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

Que, de igual forma, el parágrafo segundo del artículo 110 de la Ley 1955 de 2019, dispuso que la Superintendencia de Transporte será la única entidad competente del sector para resolver las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso 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 agosto del año 2021 según se dispuso en la Resolución 738 del 26 de mayo 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 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

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 DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

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

1.1. Que esta Dirección recibió durante el año 2019, siete (07) PQRS, en contra de la sociedad **DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.**⁹ (en adelante sociedad investigada, la sociedad, LUFTHANSA), por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público aéreo.

Conforme a lo anterior, esta Dirección en atención a los reclamos de los usuarios elevó requerimiento de información a la sociedad **LUFTHANSA**, que se resumen de la siguiente manera:

Tabla No. 1 "Requerimientos iniciales – PQRS 2019"

N.º	RADICADO PQR	RADICADO REQUERIMIENTO INVESTIGADA	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20195605942952	20199100727661	2/01/2020
2	20195605533412	20199100483981	03/10/2019
3	20195605533422	20199100483981	03/10/2019
4	20195605533432	20199100483981	03/10/2019
5	20195605533442	20199100483981	03/10/2019
6	20195605533462	20199100483981	03/10/2019
7	20195605533492	20199100483981	03/10/2019

1.2. Teniendo en cuenta que la investigada no emitió respuesta a los citados requerimientos de información, esta Dirección reiteró bajo el mismo radicado, la solicitud de información elevada, tal y como se relaciona a continuación:

⁹ Sociedad extranjera domiciliada en Colona, República Federal de Alemania, con sucursal en Colombia denominada DEUTSCHE LUFTHANSA AKTIENGESELLSCHAFT identificada con NIT 860.005.309-3, de acuerdo con lo dispuesto en folio 1 de 6 del certificado de existencia y representación legal.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

Tabla No. 2 "Reiteración requerimientos - PQRS 2019"

Nº	RADICADO 2 REQUERIMIENTO INVESTIGADA (REITERACIÓN)	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
2	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
3	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
4	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
5	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
6	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021
7	20219100159841	19/03/2021	19/03/2021

1.3. A la fecha no se ha recibido respuesta ni de los primeros siete (07) requerimientos efectuados ni de la reiteración efectuada el 19 de marzo del presente año.

1.4. Que esta Dirección recibió durante el año 2020, nueve (09) PQRS, en contra de la sociedad **LUFTHANSA** por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público aéreo.

Conforme a lo anterior, esta Dirección en atención a los reclamos de los usuarios, elevó requerimiento de información a la sociedad, de la siguiente manera:

Tabla No. 3 "Requerimientos - PQRS 2020"

Nº	RADICADO PQR	RADICADO REQUERIMIENTO INVESTIGADA	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20205320161812	20209100149061	6/03/2020	25/03/2020
2	20205320268562	20209100332201	29/06/2020	9/07/2020
3	20205320278502	20209100347511	7/07/2020	14/07/2020
4	20205320521102	20209100364831	16/07/2020	31/07/2020
5	20205320595962	20209100403351	11/08/2020	4/09/2020
6	20205320731312	20209100490521	1/10/2020	1/10/2020
7	20205320480032	20209100536381	21/10/2020	22/10/2020
8	20205320306182	20209100557101	27/10/2020	10/11/2020
9	20205321379762	20219100148341	14/03/2021	28/05/2021

1.5. Que a la fecha no se ha recibido respuesta a los nueve (09) requerimientos efectuados por esta Dirección durante el año 2020.

1.6. Que esta Dirección recibió durante el año 2021, cuatro (04) PQRS, en contra de la sociedad **LUFTHANSA** por presuntas irregularidades en la prestación del servicio de transporte público aéreo.

Conforme a lo anterior, esta Dirección en atención a los reclamos de los usuarios, elevó requerimiento de información a la sociedad, de la siguiente manera:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

Tabla No. 4 "Requerimientos - PQRS 2021"

Nº	RADICADO PQR	RADICADO REQUERIMIENTO INVESTIGADA	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN
1	20205321379762	20219100148341	14/03/2021	28/05/2021
2	20205320391762	20219100151761	16/03/2021	16/03/2021
3	20205320921542	20219100173621	26/03/2021	26/03/2021
4	20205321268352	20219100188161	5/04/2021	7/04/2021

1.7. Que a la fecha no se ha recibido respuesta a los cuatro (04) requerimientos efectuados por esta Dirección durante el año 2021.

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:

Documentales:

1. Siete (07) PQRS, relacionadas en el numeral 1.1., de este acto administrativo.
2. Siete (07) requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad LUFTHANSA, descritos en el numeral 1.1. de este acto administrativo.
3. Radicado No 20219100159841 del 19 de marzo de 2021, mediante el cual se reiteró a la investigada, los requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad LUFTHANSA, descritos en el numeral 1.2. de este acto administrativo.
4. Nueve (09) PQRS, relacionadas en el numeral 1.4. de este acto administrativo.
5. Nueve (09) requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad LUFTHANSA. descritos en el numeral 1.4. de este acto administrativo.
6. Cuatro (04) PQRS, relacionadas en el numeral 1.6. de este acto administrativo.
7. Cuatro (04) requerimientos de información, realizados por esta Dirección a la sociedad LUFTHANSA descritos en el numeral 1.6. de este acto administrativo.

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 DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A., así:

CARGO ÚNICO 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 los hechos descritos en el numeral primero del presente acto administrativo, los cuales evidencian que la investigada presuntamente no dio respuesta a veinte (20) requerimientos de información, realizados por esta Dirección, pese a haber sido debidamente comunicados a la aerolínea DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

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 **DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.**, 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.

4. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en el acápite de la formulación de cargos, la sanción que procederá de conformidad con el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, será la siguiente:

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

«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: (...)

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

6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes la sanción expuesta anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, así:

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 **DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.**, 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: **2021910260100026E.**

¹⁰ **“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 la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.¹¹ 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 **DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO ÚNICO: 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.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad, 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: **2021910260100026E**.

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 **DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.**

ARTÍCULO CUARTO: Con la notificación del presente acto administrativo, se remite el **link** de consulta del expediente digital.

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.

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

¹¹ Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.

ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47¹² 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

8873 DE 31/08/2021

RAMOS BEDOYA
JAIRÓ JULIAN
Firmado digitalmente por
RAMOS BEDOYA JAIRÓ JULIAN
Fecha: 2021.08.31 17:50:45
+05'00'
JAIRÓ JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.
Daniel Enrique Serrano
Representante legal o quien haga sus veces
lhfihublatam@dlh.de
Anexa: Certificado de existencia y representación de DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.
Proyectó: K.E.U

¹² **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso**” (Negrita y subraya fuera del texto original)

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado



Identificador del certificado: E54972717-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: lhfihublatam@dlh.de

Fecha y hora de envío: 1 de Septiembre de 2021 (10:51 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 1 de Septiembre de 2021 (10:51 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330088735 de 31-08-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. 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 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.

Para visualizar expediente por favor haga clic en el siguiente enlace
https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EvgEyaLU7WFDhnu0L1YSr_8B9qyUdtmMZeouykTpm4w6lQ?e=tUFi8Y

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-8873.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-RUES LUFTHANSA.pdf

Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 1 de Septiembre de 2021