

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 7659 DE 14/07/2021

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

Expediente: 2021910260000055-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 Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

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 Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

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 No. 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.

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 Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

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

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

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

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

Así las cosas, el presente acto administrativo y su curso se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la sociedad investigada en su certificado de existencia y representación legal.

1. HECHOS.

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

1.1. Radicado 20205320251142

El usuario Jeiber Rolando Serna Patiño, el 19 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320251142⁹, en el que expuso: "(...) el código de comercio y la RAC 3, es clara respecto al porcentaje máximo permitido, por tal razón solicito respetuosamente a la AEROLINEA IBERIA realizar el reembolso del dinero faltante 187.600 dando cumplimiento con lo establecido en la normatividad colombiana y garantizando mis derechos como pasajero." (sic), adicionalmente, anexó en su inconformidad, la queja completa.

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Operadora Sucursal Colombiana (en adelante también se denominará como: Iberia, transportador, aerolínea, empresa aérea, compañía, sociedad y/o sociedad investigada), mediante el radicado 20209100580871 de 01 de noviembre de 2020¹⁰, comunicado al correo electrónico mcsanchezf@iberia.es el 17 de noviembre de 2020¹¹.

El 01 de diciembre de 2020, Iberia radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321321062¹² de 03 de diciembre de 2020

1.2. Radicado 20205320133372

La usuaria Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez, registró en el sistema de información VIGIA el

⁹ Documento denominado «queja 20205320251142», «anexo 1 queja» incorporado al expediente digital.

¹⁰ Documento denominado «requerimiento 20209100580871» incorporado al expediente digital.

¹¹ Documento denominado «constancia 20209100580871» incorporado al expediente digital.

¹² Documento denominado «respuesta 20205321321062» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima reclamo con número de radicado 20205320133372¹³ del 12 de febrero de 2020, en la que expuso: *“seguimiento a irregularidades que se presentan en compra de tiquetes a razón de que fueron cancelados sin justificación estos fueron adquiridos con tarjetas de crédito, los cuales fueron confirmados en su momento.”* (sic). adicionalmente, anexó en su inconformidad, la queja completa

Esta Dirección, en atención al reclamo de la usuaria elevó requerimiento de información a Iberia, mediante el radicado 20209100562561 de 28 de octubre de 2020¹⁴, comunicado al correo electrónico mcsanchezf@iberia.es el 04 de noviembre de 2020¹⁵.

El 20 de noviembre de 2020, Iberia radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema de información VIGIA con el número 20205321230402¹⁶ de 20 de noviembre de 2020.

1.3. Radicado 20205320219742

La usuaria Julieth Acosta Murillo, el 09 de marzo de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320219742¹⁷, en el que expuso: *“El 5 de enero del presente año, se realizó la compra en la página web de Iberia, de tiquete aéreo para pasajero Omar Leonardo Patiño. La aerolínea canceló el tiquete y quedo de devolver el dinero. Pero a la fecha, no se recibe el dinero del reembolso.”* (Sic)

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Iberia, mediante el radicado 20209100565961 de 28 de octubre de 2020¹⁸, comunicado al correo electrónico mcsanchezf@iberia.es el 04 de noviembre de 2020¹⁹.

El 18 de noviembre de 2020, Iberia radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321223602²⁰ del 19 de noviembre de 2020.

1.4. Radicado 20205320561182

El usuario Juan Carlos Salazar Santos, el 22 de julio de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320561182²¹, en el que expuso: *“La aerolínea cambió el horario de vuelo inicial y esto me implicaba perjuicios de manera económica por tal razón radiqué una carta solicitando la cancelación de la reserva en su oficinas también envíe vía email solicitando el reintegro de dinero, y en las respuestas la opción que me dan es solicitar bono por el importe del billete o cambiar la fecha del vuelo. • El Covid - 19 provocó suspensiones de vuelos para la fecha programada de mi vuelo lo cual me imposibilitaba aún más viajar. • El viaje estaba programado con mi señora esposa y mis hijos menores de edad, (7 y 12 años) lo cual es una irresponsabilidad posponer el viaje dada la emergencia sanitaria y las consecuencias graves que implica la afectación del virus Covid -19. El Centro de Investigación y Política de Enfermedades Infecciosas en La Universidad de Minnesota redacta en su informe que las personas deben estar preparadas para posibles resurgimientos periódicos*

¹³ Documento denominado «queja 20205320133372», «anexo 1 queja» incorporado al expediente digital.

¹⁴ Documento denominado «requerimiento 20209100562561» incorporado al expediente digital.

¹⁵ Documento denominado «constancia 20209100562561» incorporado al expediente digital.

¹⁶ Documento denominado «respuesta 20205321230402» incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento denominado «queja 20205320219742», «anexo 1 queja» incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documento denominado «requerimiento 20209100565961» incorporado al expediente digital.

¹⁹ Documento denominado «constancia 20209100565961» incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento denominado «respuesta 20205321223602» incorporado al expediente digital.

²¹ Documento denominado «queja 20205320561182», «anexo 1 queja», «anexo 2 queja», «anexo 3 queja», «anexo 4 queja», «anexo 5 queja» incorporados al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima *de la enfermedad en los próximos dos años". • El dinero con el que yo pagué ese viaje es fruto de mis ahorros por varios años y hoy dada la emergencia económica que está viviendo el país, mis ingresos se disminuyeron en un 60%, por tal razón es de total urgencia y ayuda económica el reintegro de ese dinero el cual me ayudaría a suplir las necesidades básicas de mi familia. • Yo he desistido de todas las formas viajar al extranjero, no solo por este año sino por un periodo incluso mayor a 5 años dada la imposibilidad financiera" (Sic).*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Iberia, mediante el radicado 20209100390691 de 01 de agosto de 2020²², comunicado al correo electrónico mcsanchezf@iberia.es el 25 de agosto de 2020²³

El 09 de septiembre de 2020, Iberia radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320748212²⁴ de 10 de septiembre de 2020.

1.5. Radicado 20205320800872

El usuario Breyner Morales Cordoba, el 18 de septiembre de 2020 registró en el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320800872²⁵, en el que expuso: *"Con el presente deseo solicitar ayuda para que sea extendido el plazo para utilizar un BONO AEREO con la empresa IBERIA que se me fue otorgado al inicio de la pandemia MARZO de 2020, ya este se vence el próximo 31 MARZO de 2021, fecha en la cual aun es muy riesgoso viajar y adicional las tarifas son muy altas, sin embargo por vía telefónica los funcionarios de dicha compañía me informaron que NO es posible ya que este BONO solo tiene vigencia de 1 año, pero la emergencia sanitaria en nuestro Pais aun no termina y estoy a pocos meses de vencer este plazo, en pocas palabras IBERIA me obliga a viajar teniendo en cuenta el desarrollo de la pandemia también en el continente EUROPEO o perder mi dinero. solicito su amable y urgente ayuda." (Sic)*

Esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a Iberia, mediante el radicado 20209100552391 de 26 de octubre de 2020²⁶, comunicado al correo electrónico mcsanchezf@iberia.es el 17 de noviembre de 2020²⁷.

El 02 de diciembre de 2020, Iberia radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento allegando respuesta de fondo, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205321322532²⁸ de 03 de diciembre de 2020.

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 **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA.**

Previo a referirse a cada uno de los cargos objeto de investigación, es necesario precisar que, por temas de organización del acto administrativo, hay algunos cargos que contienen varias

²² Documento denominado «requerimiento 20209100390691» incorporado al expediente digital.

²³ Documento denominado «constancia 20209100390691» incorporado al expediente digital.

²⁴ Documento denominado «respuesta 20205320748212» incorporado al expediente digital.

²⁵ Documento denominado «queja 20205320800872», «anexo 1 queja» incorporado al expediente digital.

²⁶ Documento denominado «requerimiento 20209100552391» incorporado al expediente digital.

²⁷ Documento denominado «constancia 20209100552391» incorporado al expediente digital.

²⁸ Documento denominado «respuesta 20205321322532» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima imputaciones fácticas, es decir, que una imputación jurídica la componen dos o más quejas en donde se evidenciaron hechos similares que configuran una misma vulneración al ordenamiento jurídico, sin embargo hay que precisar que cada uno de los supuestos fácticos que se relacionarán configuran de forma separada la supuesta infracción a la norma imputada.

3.1. CARGO PRIMERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.1.8.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AERONÁUTICOS DE COLOMBIA (RAC3), REFERIDO AL REEMBOLSO DE LA TARIFA POR DESISTIMIENTO.

3.1.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320251142):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320251142, en la cual el usuario expresó que, desistió del vuelo con reserva QDCM5Z conforme la normatividad vigente y solicitó el respectivo reembolso del billete. No obstante, al momento de recibir la devolución del valor pagado, manifiesta el usuario que recibió una cantidad pecuniaria muy inferior a lo pagado por el pasaje, incluso, evidencia un descuento superior al 10% máximo permitido a título de penalidad. Posteriormente se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Iberia – aparentemente – no reembolsó el valor exacto e indica que generará el reembolso del saldo restante.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100580871, realizó requerimiento a Iberia para conocer – entre otros – el valor del tiquete pagado por el usuario, el saldo reembolsado y los conceptos retenidos a raíz del desistimiento del usuario.

La aerolínea, a través de radicado 20205321321062, atendió en debida forma el requerimiento, aportando imágenes concretas que corroboran que, en efecto, se realizó una retención superior a la del 10% y que se está trabajando a fin de reembolsar el saldo a favor. Al respecto, expresa el vigilado:

El pasajero pagó por su billete un importe de 2.547.620 COP, desglosados en los siguientes conceptos:

- 1.876.000 COP correspondientes a la tarifa contratada

- 671.620 COP correspondientes a tasas aeroportuarias

Sobre el importe de la tarifa se aplica un 10% de penalización por importe de 187.600 COP y las tasas se reembolsan integralmente, por lo que el resultado arroja un saldo a favor del pasajero de 2.360.020 COP.

El pasajero recibe un reembolso por importe de 2.172.420COP, con lo cual, se evidencia que se procesó el reembolso de un 10% adicional, en tan sentido, es procedente efectuar el abono al pasajero por la suma de 187.600COP, el cual esta en proceso de gestión.

Imagen respuesta aerolínea 20205320251142

3.1.2. Imputación jurídica.

En lo que tiene que ver con el presente cargo, el punto de partida surge del deber objetivo de cuidado del transportador relacionado con el reembolso por desistimiento del vuelo por parte del usuario.

En este punto, la norma ha sido clara en cuanto a los porcentajes máximos a descontar en caso de proceder, luego, existe un límite en la retención que genera una obligatoriedad de cumplir por parte del transportador, situación que presuntamente omitió la aerolínea al generar una deducción total del 20%. Si bien la empresa aérea al momento de realizar las indagaciones preliminares reconoce una sustracción económica adicional y se compromete a reembolsar el saldo restante,

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima es cierto también que – presuntamente – ha faltado al deber del reembolso por desistimiento. Situación que puede asimilarse a un enriquecimiento sin causa, pues se configura los tres (3) requisitos establecidos por la Corte Constitucional en Sentencia T-219/95 que indica:

“ENRIQUECIMIENTO SIN CAUSA - Son tres los requisitos que deben probarse para que se declare la existencia de un enriquecimiento de esta índole y se ordene la devolución de los bienes correspondientes: 1) un enriquecimiento o aumento de un patrimonio; 2) un empobrecimiento correlativo de otro, y 3) que el enriquecimiento se haya producido sin causa, es decir, sin fundamento jurídico”.

A consecuencia, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia establecen en la sección 3.10.1.8.1 lo siguiente:

“3.10.1.8.1. DESISTIMIENTO. *En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.*

En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. *La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador.*

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas. (...) (Negrilla y subraya fuera de texto original)

En ese sentido, y de la prueba aportada por el usuario quejoso, junto con la respuesta brindada por la aerolínea, se desprende sumariamente que se realizó un descuento total del 20% cuando debió ser máximo el 10% sobre la tarifa excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, lo que daría lugar a que la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA** presuntamente ha trasgredido la sección 3.10.1.8.1 de la parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido al reembolso por desistimiento del pasajero.

3.2. CONSIDERACIÓN PREVIA AL CARGO SEGUNDO: En el marco de la emergencia sanitaria por Covid – 19, finiquitar las solicitudes de reembolso no pueden perdurar en el tiempo más allá del término expresado en la norma, de lo contrario, la garantía jurídica que representan los Reglamentos Aeronáuticos estaría entre dicha y, por ende, se vulnerarían los derechos a los usuarios. Esta situación genera el impulso del presente cargo, mismo que se configura de diferentes hechos o quejas que se relacionan a continuación:

3.3 CARGO SEGUNDO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.5 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON LA INMEDIATEZ DEL REEMBOLSO.

3.3.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320133372):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320133372, en la cual la usuaria expresó que, adquirió a través de tarjeta de crédito tres (3) tiquetes en la ruta Bogotá – Madrid (SKBO – LEDM) el día 06/02/2020, posteriormente llega notificación al correo electrónico indicando que la reserva había sido cancelada y que se procedería de forma inmediata con el reembolso; empero, al mes de noviembre del mismo año no se ha materializado la devolución. Posteriormente se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Iberia el día 07/02/2020 anuló de forma automática las

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima reservas ya que el sistema de ciberseguridad generó la alerta y, a consecuencia, ordenó el mismo día el respectivo reembolso a los usuarios, devolución concretada el día 06/11/2020

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100562561, realizó requerimiento a Iberia para conocer – entre otros – si realizó el reembolso de los tiquetes pagados por los usuarios.

La aerolínea, a través de radicado 20205321230402, atendió en debida forma el requerimiento, aportando información detallada del motivo de la anulación de los tiquetes a raíz de la alerta generada por el sistema de ciberseguridad; así mismo, expone que el reembolso se ordenó en el mes de febrero de 2020 y se materializó en el mes de noviembre del mismo año, demora originada por la pandemia de Covid – 19. Al respecto, expresa la vigilada:

El día **07 de febrero de 2020**, el sistema de ciberseguridad generó una alerta sobre la transacción y anuló de manera automática la compra como un mecanismo de seguridad del consumidor y de protección de datos y en consecuencia, se informa vía electrónica según se allega a la queja, que por error en la tarjeta ingresada para el pago el tiquete no pudo ser emitido, y por consiguiente se procede a la anulación de la reserva y de inmediato se ordena el reembolso por los valores descontados.

No obstante lo anterior, se observa que el día 06 de noviembre se finalizó el proceso de reembolso por incidencia Fraude para el caso, ordenando los mismos por los valores pagados, así:

Imágenes respuesta aerolínea 20205320133372

3.3.2. Imputación fáctica (Radicado 20205320219742):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320219742, en la cual la usuaria expresó que, adquirió un tiquete aéreo el día 05/01/2020 para volar al día siguiente entre las ciudades de Valencia – Madrid – Bogotá; sin embargo, la aerolínea canceló la reserva e informo que procedería el reembolso total de la compra. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Iberia el día 06/01/2020 anuló de forma automática la reserva ya que el sistema de ciberseguridad generó la alerta y, a consecuencia, ordenó el mismo día el respectivo reembolso a los usuarios, devolución concretada el día 09/06/2020

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100565961, realizó requerimiento a Iberia para conocer – entre otros – si realizó el reembolso del tiquete pagado por la usuaria y la fecha en que se materializó.

La aerolínea, a través de radicado 20205321223602, atendió en debida forma el requerimiento, aportando información detallada del motivo de la anulación del tiquete a raíz de la alerta generada por el sistema de ciberseguridad; así mismo, expone que el reembolso se ordenó en el mes de enero de 2020 y se materializó en el mes de junio del mismo año, demora originada por la pandemia de Covid – 19. Al respecto, expresa el vigilado:

La Sra. Julieth Acosta Murillo reclama en nombre del pasajero Omar Patino, por la compra de un tiquete aéreo el día **05 de enero de 2020** a través de la página web de Iberia para tomar su vuelo el día **06 de enero de 2020** en la ruta Valencia- Madrid-Bogotá.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

El día 01 de junio contacta con nuestro servicio de call center solicitando información sobre el reembolso y se le informa que se insistirá en el proceso, y en consecuencia el día 6 de junio se aprobó el proceso de reembolso del tiquete aéreo, quedando aprobado y procesado el día 9 junio como se observa a continuación, así:

Imágenes respuesta aerolínea 20205321223602

3.3.3. Imputación jurídica.

De acuerdo con las situaciones fácticas descritas, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia expresan en su sección 3.10.2.14.5 ídem, lo siguiente:

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

En este punto, la norma ha sido clara en establecer los términos para materializar el reembolso; así mismo, cuando se presentan dificultades para cumplir estos tiempos, la misma sección de los Reglamentos²⁹ es clara en establecer un periodo adicional de 5 días hábiles siguientes al vencimiento. No obstante, se observa una situación lejana a lo indicado en las imputaciones fácticas, pues fueron varios los meses utilizados para plasmar las respectivas devoluciones de los saldos a los usuarios.

En ese sentido, y de la queja aportada por los usuarios quejosos, junto con las debidas respuestas brindadas por la aerolínea, se desprende sumariamente que los reembolsos tardaron aproximadamente 9 meses respecto al radicado 20205320133372 y de 5 meses respecto al radicado 20205320219742, generando aparentemente una vulneración a los derechos de los usuarios, lo que daría lugar a que la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** con NIT. 860005330 – 9 presuntamente ha trasgredido la sección 3.10.2.14.5 de la parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido a la inmediatez del reembolso.

3.4. CONSIDERACIÓN PREVIA AL CARGO TERCERO: En el marco de la de la emergencia sanitaria por Covid – 19, se estableció – entre otros – el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, a fin de atenuar – en lo posible – la iliquidez que se desarrollaba con las múltiples solicitudes de usuarios por diferentes afectaciones en los vuelos, siendo preciso y relevante citar el artículo 17 que reza: *“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*

²⁹ Sección 3.10.2.14.5 (RAC3) Inmediatez del reembolso

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima *prestados por la misma aerolínea*”, en este sentido, es un deber jurídico del transportador conocer, de manera primigenia, desde cuándo se debe dar aplicación³⁰ al decreto mencionado. Teniendo en cuenta lo anterior, el desarrollo del tercer cargo se configura de diferentes hechos o quejas que se relacionan a continuación:

3.5. CARGO TERCERO: PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 3.10.2.14.1 DE LA PARTE TERCERA DE LOS REGLAMENTOS AÉREOS COLOMBIANOS (RAC3), RELACIONADO CON EL REEMBOLSO POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO.

3.5.1. Imputación fáctica (Radicado 20205320561182):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320561182, en la cual el usuario expresó que, por cambio del horario del vuelo original y debido a que el nuevo horario no se ajustaba a sus necesidades, solicitó el reembolso del dinero el día 13 de marzo de 2020; sin embargo, la aerolínea ofrece un bono como importe del billete o cambio de itinerario. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que Iberia ofrece el bono como reembolso el día 16 de marzo de 2020. Aporta el usuario:

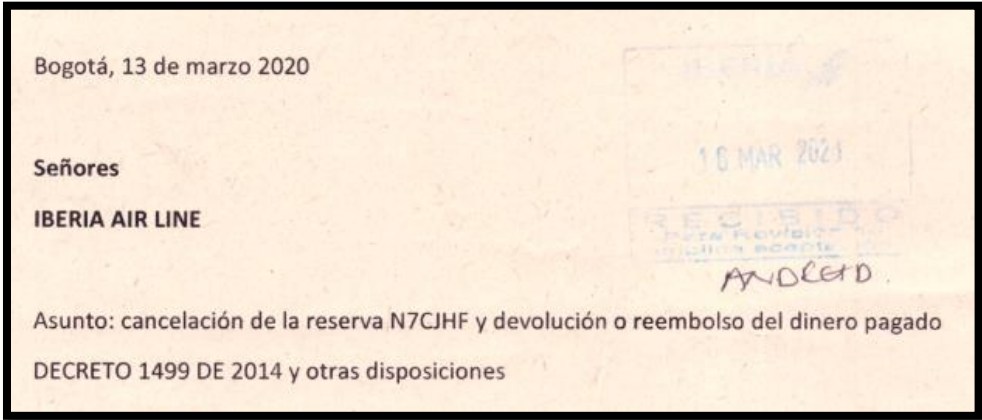


Imagen queja 20205320561182

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100390691, realizó requerimiento a Iberia para conocer – entre otros – las opciones brindadas al usuario a raíz de las novedades con los vuelos por Covid – 19.

La aerolínea, a través de radicado 20205320748212, atendió en debida forma el requerimiento indicando que, a raíz de la contingencia con el Covid – 19, los vuelos sufrieron múltiples afectaciones, entre ellos, los vuelos IB6588 e IB6587 Bogotá – Madrid – Bogotá (SKBO – LEMD – SKBO) por lo anterior, se ofreció el día 16 de marzo de 2020 – entre otras opciones – el reembolso del billete a través de bono con vigencia hasta el 30 de junio del año 2021, mismo que debería ser solicitado a través del enlace informado al usuario. Al respecto, expresa el vigilado:

³⁰ Artículo 29 Decreto 482 de 2020. Vigencia: “El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

La validez del bono ofrecido tiene como fecha límite de gestión **el 31 de marzo de 2021 para volar hasta el día 30 de junio de 2021**, según se expresa en el correo electrónico de respuesta del día 08 de junio, en los siguientes términos:

Los tiquetes adquiridos y emitidos hasta el día 11 de marzo del 2020, y los vuelos comprendidos entre el 1 de marzo al 30 de junio, se podrán cambiar por un Bono para viajes futuros – Según disponibilidad-, los cuales tendrán una vigencia hasta el día 30 de junio del año 2021, su redención se sujetará a las condiciones tarifarias de cada tiquete en particular.

2. Los pasajeros deberán gestionar la emisión de un Bono por el importe de su billete directamente en la página web de la compañía a través del siguiente enlace: <https://contacto.iberia.com/normativaespecial?idioma=ES>

Imagen respuesta aerolínea 20205320748212

3.5.2. Imputación fáctica (Radicado 20205320800872):

Esta Dirección, recibió la queja con radicado 20205320800872, en la cual el usuario solicitaba a la aerolínea ampliar el plazo del bono que le fue entregado a inicios de la pandemia en el mes de marzo del año 2020 en la ruta Bogotá – Madrid – Bogotá (SKBO – LEMD – SKBO). Lo anterior, toda vez que su vigencia era hasta el 31 de marzo del año inmediatamente siguiente, tiempo que es corto para utilizar el voucher conforme lo expresado por el pasajero. Posteriormente, se corroboró en etapa de averiguación preliminar que el usuario solicitó el reembolso de su billete el día 11 de marzo de 2020 sin que mediara cancelación de vuelo, en este sentido, Iberia ofrece el bono como reembolso; no obstante, el usuario no estaba de acuerdo con el mismo y solicita el mismo día un cambio de fechas para el mes de octubre y noviembre del mismo año, luego, al día siguiente, es decir, 12 de marzo, el pasajero reitera su interés en el reembolso que fue otorgado en bono.

En virtud de lo anterior, esta Dirección a través de radicado 20209100552391, realizó requerimiento a Iberia para conocer – entre otros – como fue atendida la solicitud del Sr. Morales Córdoba respecto al reembolso.

La aerolínea, a través de radicado 20205321322532, atendió en debida forma el requerimiento, indicando que el día 11 de marzo de 2020 el usuario solicitó reembolso del billete sin que mediara cancelación del vuelo en la ruta Bogotá – Madrid – Bogotá, por lo que le fue ofrecido un bono como reembolso, situación que no fue aceptada en principio por el pasajero y solicitó un cambio de fechas inicialmente para el mes de octubre con retorno en el mes de noviembre del mismo año; empero, el consumidor el 12 de marzo de 2020 solicita nuevamente el reembolso del tiquete donde fue materializado en bono el día 19 de marzo de 2020. Al respecto, expresa el vigilado:

El pasajero contacta con nuestro call center el día **11 de marzo de 2020** para solicitar reembolso de su billete sin que medie cancelación de vuelo por parte de la compañía y es informado de las opciones de emisión de un bono. No conforme con la información facilitada acude al aeropuerto de Bogotá a solicitar información indicando que no va a tomar su vuelo y el personal de la compañía le indica que contacte con el call center para solicitar un cambio de fechas.

El día 12 de marzo de 2020 contacta con nuestro call center para modificar su vuelo para realizar la ruta Bogotá (IB6586)- Madrid con salida el día **24 de octubre de 2020 y aterrizaje el día 25 de octubre** y regreso en la ruta Madrid (IB6585)- Bogotá con salida el día **11 de noviembre y aterrizaje en la misma fecha.**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

No obstante lo anterior, pese a la alternativa ofrecida, el mismo día **12 de marzo de 2020** el usuario solicita la emisión de bono por los valores pagados con el fin de utilizar los saldos en una reserva futura, así:

El bono generado por la reserva **UKTMN9** fue notificado al correo electrónico del cliente el día 19 de marzo de 2020, informando igualmente las condiciones de uso y el término de vigencia del mismo, así:

Imágenes respuesta aerolínea 20205321322532

3.5.3. Imputación Jurídica.

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

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

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

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

Descendiendo al *sub examine*, el Decreto 482 de 2020 no prescribe **expresamente** que todo su cuerpo o algunos artículos se apliquen de manera retroactiva, por el contrario, el artículo 29 establece que rige a partir de su publicación en el Diario Oficial; así las cosas, se señala que la norma que regía la situación de los usuarios era la sección 3.10.2.14.1 de los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos parte tercera (RAC3).

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

Ahora bien, en el entendido que la norma no es retroactiva, se debe considerar la norma aplicable a los casos en concreto. Así los sucesos, indica expresamente la sección 3.10.2.14.1 de los Reglamentos (RAC3):

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

“3.10.2.14.1. POR DESISTIMIENTO DEL PASAJERO En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del tiquete, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la Autoridad Aeronáutica (siempre que se trate de tarifas reembolsables), conforme a lo previsto en 3.10.1.8.

Cuando el desistimiento del pasajero se produzca como consecuencia de cualquier variación imputable a la aerolínea en la hora del vuelo, o de sus condiciones a tal punto que bajo las nuevas circunstancias, él estime que ya no le resulte útil o conveniente, no habrá lugar a ninguna penalidad o porcentaje de reducción para el reembolso.”
(subraya fuera de texto original)

Del tenor de la sección 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, se evidencia que ambas imputaciones fácticas descritas son cobijadas por la norma en relación, misma que era la vigente al momento de solicitar los reembolsos por parte de los usuarios, pues el decreto 482 solo fue expedido hasta el día 26 de marzo de 2020. En este sentido, la obligación del transportador era ofrecer la devolución en efectivo a una cuenta bancaria o tarjeta de crédito con los descuentos procedentes que dieran lugar.

Las anteriores circunstancias, presuntamente comportan un incumplimiento por parte de la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA** de la sección 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), puesto que la aerolínea ofreció reembolso en bono argumentando la aplicación del artículo 17 del Decreto 482 de 2020, aun cuando este no es de aplicación retroactiva y la solicitud de reembolso de los usuarios junto con la recepción de esta por parte de la empresa aérea, fue antes de la entrada en vigencia del mencionado Decreto, es decir, antes del 26 de marzo del año 2020.

4. SANCIÓN.

Agotadas las etapas correspondientes del procedimiento administrativo sancionatorio y de encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en el acápite de la formulación de cargos, las sanciones que procederán de conformidad con los RAC en su parte decimotercera (13), serán los siguientes:

4.1. Frente a los CARGOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO, descritos en los numerales 3.1, 3.3 y 3.5 procederá una multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T., por cada uno de los cargos, según lo dispuesto en el literal (b) de la sección 13.525 del RAC13, que establece:

«13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a trescientos setenta (370) U.V.T.:

(b) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público que muestre mala calidad o deficiencia en el servicio ofrecido a los usuarios.»

5. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49³¹ 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

³¹ **“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 Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos legales mensuales vigentes que se llegaren a determinar.

6. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

6.1. RAC 13.

Para las sanciones establecidas en los RAC en su parte decimotercera (13), se tendrá en cuenta lo indicado en su sección 13.300, que establece:

“13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

(a) Son circunstancias que **atenúan** la sanción:

- (1) No registrar sanciones dentro de los tres (3) años anteriores.
- (2) Presentarse voluntariamente ante la autoridad aeronáutica e informar sobre la falta.
- (3) Cualquier otra circunstancia demostrable que haga menos gravosa la infracción cometida, que implique ausencia de riesgos para la seguridad aérea o de perjuicios para los terceros.

PARAGRAFO: En caso de existir alguna de las anteriores circunstancias atenuantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, disminuirá el monto de la multa correspondiente hasta en un 50 %, asignándole un 16.66% a cada una de las anteriores circunstancias de atenuación.

(b) Son circunstancias que **agravan** la sanción:

- (1) El haber cometido la falta para ejecutar u ocultar otra.
- (2) La preparación ponderada del hecho.
- (3) Obrar en coparticipación o con complicidad de otro.
- (4) Ejecutar el hecho u omisión aprovechando situación de calamidad o infortunio.
- (5) Generar situación de peligro con o sin consecuencias para la seguridad operacional o la seguridad de la aviación civil.
- (6) No adoptar medidas preventivas para evitar o neutralizar las consecuencias de la falta o no tomar medidas inmediatas para evitar su repetición, cuando estas procedan.
- (7) Hacer más nocivas las consecuencias de la falta.
- (8) La reincidencia.

(c) En caso de reincidencia comprobada en relación con la misma falta cometida dentro de los tres (3) años anteriores, la sanción impuesta conforme a los numerales siguientes, podrá duplicarse. La suspensión de permisos o licencias que al duplicarse con ocasión de la reincidencia alcancen un término superior a ciento ochenta (180) días calendario, podrá convertirse en cancelación de dichos permisos o licencias.

(d) En caso de existir agravantes, la dependencia competente para sancionar, previa evaluación de los fundamentos de hecho y de derecho, aumentará el monto de la multa correspondiente en un 8.33% por cada una de las anteriores circunstancias agravación.

(e) La concurrencia de agravantes o atenuantes en la comisión de la infracción, se tendrá en cuenta para dosificar las sanciones en el momento procesal de emitir el correspondiente fallo.

(f) En todo caso, los criterios para la dosificación de la sanción accesoria deben ser iguales o tenidos en cuenta al momento de ser utilizados para la sanción principal.” (Negrita fuera del texto original).

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima

7. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN.

Se le concederá a la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA** 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: 2021910260000055-E

8. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.³²

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 **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.1.8.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC3), referido al reembolso de la tarifa por desistimiento.

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.2.14.5 de la parte tercera de los Reglamentos Aéreos Colombianos (RAC3), relacionado con la inmediatez del reembolso.

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento de la sección 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aéreos Colombianos (RAC3), relacionado con el reembolso por desistimiento del pasajero.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA**, 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: 2021910260000055-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

³² Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Iberia Líneas Aéreas De España Sociedad Anónima Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA**.

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 primero denominado “HECHOS” 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.

ARTÍCULO OCTAVO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47³³ 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

7659 DE 14/07/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA
María Consuelo Sánchez Fiorentini
Representante legal o quien haga sus veces
CL 90 No. 19 A - 49 Of. 904 Bogotá D.C.
Anexo: Certificado de existencia y representación legal de **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA SUCURSAL COLOMBIANA** con NIT. 860005330 – 9, en seis (06) folios.

Comunicar:

1. Jeiber Rolando Serna Patiño – ing.jeiber.serna@live.com
2. Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez – juancasq07@hotmail.com
3. Julieth Acosta Murillo – julyacostamurillo@hotmail.com
4. Juan Carlos Salazar Santos – jcsalazarsantos@gmail.com
5. Breyner Morales Córdoba – breymon@hotmail.com

Proyectó: D.V.G.

³³ “**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: E51245411-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: mcsanchezf@iberia.es

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:54 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:54 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA

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-7659.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 14 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51245589-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: ing.jeiber.serna@live.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:56 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Jeiber Rolando Serna Patiño

Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez

Julieth Acosta Murillo

Juan Carlos Salazar Santos

Breyner Morales Córdoba

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7659 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7659.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 14 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51245591-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: breymon@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:56 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Jeiber Rolando Serna Patiño

Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez

Julieth Acosta Murillo

Juan Carlos Salazar Santos

Breyner Morales Córdoba

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7659 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7659.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 14 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51245590-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: juancasg07@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:56 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Jeiber Rolando Serna Patiño

Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez

Julieth Acosta Murillo

Juan Carlos Salazar Santos

Breyner Morales Córdoba

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7659 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7659.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 14 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51245592-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: julyacostamurillo@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:56 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Jeiber Rolando Serna Patiño

Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez

Julieth Acosta Murillo

Juan Carlos Salazar Santos

Breyner Morales Córdoba

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7659 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7659.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 14 de Julio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E51245593-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: jcsalazarsantos@gmail.com

Fecha y hora de envío: 14 de Julio de 2021 (13:55 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 14 de Julio de 2021 (13:56 GMT -05:00)

Asunto: Comunicación Resolución 20215330076595 de 14-07-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Respetado (a) Señor (a):

Jeiber Rolando Serna Patiño

Dilma Yolanda Gutiérrez Flórez

Julieth Acosta Murillo

Juan Carlos Salazar Santos

Breyner Morales Córdoba

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 7659 de 14/07/2021 por lo cual le adjunto copia de la misma.

En cumplimiento del artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional, se realiza la comunicación de acto administrativo del asunto.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-7659.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 14 de Julio de 2021