

Bogotá, 08-08-2022

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20225330548571**

Fecha: 08-08-2022

Señores

María Del Pilar Montalvo Zarama

No Registra

Bogotá, D.C.

Asunto: 2580 Comunicación Actos Administrativos.

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

Para su conocimiento y fines pertinentes de manera atenta me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 2580 de 01/08/2022 por lo cual le anexo copias de la misma.

Sin otro particular.

Atentamente,



Carolina Barrada Cristancho

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia Acto Administrativo
Proyectó: Camilo Merchan
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2580 DE 01/08/2022

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Compañía Panameña de Aviación S.A. – Copa Airlines

Expediente No. 2022910260100029-E

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1480 de 2011, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y en el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019 y,

I. CONSIDERANDO

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

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

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

1.4. Que le compete a esta Entidad ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación se concretó en (i). inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte; (ii). adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la

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

² “Artículo 5º- El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente, en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el reglamento para cada modo.”

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

protección a los usuarios del sector transporte; (iii). imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte⁴.

1.5. Que, en ese orden, el artículo 13 del referenciado Decreto 2409 de 2018, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: “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. (...)*”

1.6. Que en concordancia con lo anterior, el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019⁵, trasladó a la Superintendencia de Transporte la competencia para velar por la protección del usuario del servicio de transporte aéreo, “*así como para adelantar las investigaciones e imponer las sanciones o medidas administrativas a que haya lugar por las infracciones a las normas aeronáuticas en lo referente a los derechos y deberes de los usuarios del transporte aéreo, excluyendo aquellas disposiciones relacionadas con la seguridad operacional y seguridad de la aviación civil; cuya competencia permanecerá en la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. Las multas impuestas por la Superintendencia de Transporte tendrán como destino el presupuesto de esta.*” (Subrayado no es del texto)

1.7. Que el artículo 110 de la citada Ley 1955 de 2019⁶, modificó el párrafo 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012, en el sentido de disponer que es esta Superintendencia la única entidad competente para conocer las reclamaciones originadas en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio de transporte aéreo, mediante la aplicación del procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

II. HECHOS

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

2.1. Mediante requerimiento de información con radicado nro. 20229100124071 de 1 de marzo de 2022, se solicitó a la **Compañía Panameña de Aviación S.A.**⁷ (en adelante la investigada, la vigilada, la aerolínea, Copa Airlines), indicara algunos aspectos generales relacionados con las solicitudes de reembolso efectuadas por los usuarios durante los años 2020 y 2021.

La sociedad investigada mediante correo electrónico radicado en los sistemas de información de la entidad bajo los nro. 20225340475892 y 20225340476402 del 4 de abril de 2022, respondió lo solicitado, de donde se extrae la siguiente información:

- a) 24.525 solicitudes de reembolso fueron recibidas por la aerolínea durante los años 2020 y 2021.
- b) La gestión realizada a dichas solicitudes fue la siguiente:

⁴ Numerales 3; 8 y 9 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.”

⁶ “Artículo 110. **PROTECCIÓN AL TURISTA.** Modifíquese el párrafo 2 y adiciónese un párrafo transitorio al artículo 25 de la Ley 1558 de 2012 el cual quedará así:

“PARÁGRAFO 2o. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación y comercialización del servicio del transporte aéreo, serán resueltas por la Superintendencia de Transporte como única entidad competente del sector, dando aplicación al procedimiento sancionatorio del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes”.

⁷ Sociedad extranjera con domicilio en Panamá y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria (NIT) 860.025.338-2.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

Tabla nro.1: Detalle Reembolsos Copa Airlines

Total reembolsadas	17.792
Total Rechazadas	5.319
Pendientes de respuesta al 31 de diciembre de 2021	1.694

Fuente: Radicados 20225340475892 y 20225340476402 del 4 de abril de 2022

c) El tiempo promedio en el que se reconocieron los reembolsos, se distribuye así:

Tabla nro. 2: Detalle tiempo de respuesta reembolsos Copa Airlines

días	solicitudes
1 a 10	5.587
10 a 20	2.718
20 a 30	1.824
mayor a 30	7.254

Fuente: Radicados 20225340475892 y 20225340476402 del 4 de abril de 2022

2.2. Por otra parte, de las averiguaciones preliminares adelantadas frente a veintinueve (29) PQRS recibidas en esta entidad durante el año 2021 y lo corrido de 2022, en contra de Copa Airlines, por presuntas infracciones a los derechos de los usuarios del sector, se observó lo siguiente:

1. Que en veintidós (22) PQRS se encontró que los usuarios solicitaron el reembolso de su dinero bajo la figura del desistimiento.
 - a. De estas, dos (2) PQRS fueron atendidas y reembolsadas con la entrega de un voucher, tarjeta, transferencia, entre otros mecanismos, en los siguientes periodos de tiempo:
 - Dos (2) PQRS superaron un término de 91 días.
 - b. Las veinte (20) PQRS restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar la fecha de atención y reembolso, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Copa Airlines, superando en todos los casos, más de 30 días calendario desde su solicitud.

Tabla nro.3: Detalle 22 PQRS - Desistimiento

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	TIEMPO DE ATENCIÓN REEMBOLSO	VALOR TOTAL REEMBOLSADO
20215340532262	Luis Ricardo Arboleda Serrano	20219100222031	20215340743842	> 91 días	No se identifica
20215340380692	Blanca Ines Zuleta Zapata	20219100342551	20215340911152	> 91 días	No se identifica
20215340477552	Stephanie Mejía Rendón	20219100363741	20215340904042	> 91 días	No se identifica
20215340355232	Maria Leonisa Medina De Arbelaez	20219100378611	20215341001842	> 91 días	No se identifica
20215340720892	Andrés Castaño Henao	20219100387141	20215340980692	> 91 días	No se identifica
20215340846212	Catherin González	20219100446031	20215341131812	No se identifica	No se identifica
20215341272852	Jessika Caviedez Vergara	20219100595081	20215341483222	> 91 días	\$ 2.445.290
20215341128522	Daisy Alejandra Gutiérrez Aristizábal	20219100656401	20215341707142	> 91 días	\$ 745.700
20215340682842	Leonardo Andres Moreno Garcia	20219100882691	20215341976492	No se identifica	No se identifica
20215341569442	Cindy Tatiana Navarro Quintero	20219100814841	-	> 91 días	No se identifica
20225340112212	Angi Paola Galvis Pabón	20229100142451	-	> 91 días	No se identifica
20215341617822	Transportes Camiones Y Camiones Ltda	20219100882691	20215341976492	> 91 días	No se identifica
20215341843482	John Jairo Rodriguez Camelo	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica
20215341844942	John Jairo Rodriguez Camelo	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

20215341849472	Oscar Raul Vanegas Calderon	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica
20215341903592	John Jairo Rodriguez Camelo	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica
20215341951462	Carlos Darío Bravo Quijano	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica
20215341963882	Ludwig Fabian Abril Granados	20219100947101	-	No se identifica	No se identifica
20215342034152	Andrea Zapata Sema	20229100016391	-	No se identifica	No se identifica
20215341986392	Maria Del Pilar Montalvo Zarama	20229100016391	-	No se identifica	No se identifica
20225340026702	Samuel David Sierra Sanchez	20229100142451	-	> 91 días	No se identifica
20225340085532	Luz Dary Fernández Vidal	20229100142451	-	> 91 días	No se identifica

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

2. Que en cuatro (4) PQRS, al parecer, los usuarios cumplieron las condiciones establecidas en la normatividad para ejercer su derecho al retracto, solicitando el mismo a la investigada y recibiendo respuesta por parte de aquella, en los siguientes tiempos:

- Una (1) PQRS supera un término de 91 días de respuesta.
- Una (1) PQRS fue atendida en un periodo de 61 a 90 días.

a. De las anteriores PQRS, se tiene conocimiento que, dos (2) fueron reembolsadas a favor de los usuarios, sin embargo, en las dos (2) restantes, a pesar de las averiguaciones adelantadas, no se logró evidenciar si se reembolsó, por lo que, al parecer, a la fecha de radicación de estas, todavía se encontraban sin atención alguna por parte de Copa Airlines.

Tabla nro.4: Detalle 4 PQRS – Retracto

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	VALOR TOTAL DE LOS TIQUETES	TIEMPO DE REEMBOLSO	VALOR TOTAL REEMBOLSADO
20215340673892	Danna Paola Said Kdavid	20219100429491	20215341071922	USD298,75	> 91 días	No se identifica
20215341268862	Juan David Agudelo Marulanda	20219100595011	20215341509112	\$ 3.233.820	No se identifica	No se identifica
20215341874552	Andrés De Sales	20219100947101	-	\$ 1.127.200	No se identifica	No se identifica
20215342110142	Edgar Mauricio Gómez	20229100016391	-	\$ 3.074.440	60-90 días	No se identifica

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones.

3. Que en tres (3) PQRS los usuarios solicitaron por diversas circunstancias el reembolso de su reserva ante Copa Airlines, obteniendo:

a. En una (1) PQRS no se dio respuesta al usuario, se rechazó la solicitud (sin reconocer tasas e impuestos a que hubiera lugar) o se informó de un reembolso futuro, sin embargo, a pesar de las averiguaciones adelantadas no se logró acreditar que citado reembolso fuera efectivo.

- Las dos (2) PQRS restantes, fueron reembolsadas por parte Copa Airlines, en un término superior a los 91 días.

Tabla nro.5: Detalle 3 PQRS – Otras solicitudes de reembolso.

RADICADO ENTRADA PQR	NOMBRE USUARIO	RADICADO SALIDA VIGILADO / ENTIDAD	RADICADOS DE RESPUESTA RECIBIDAS POR PARTE DEL VIGILADO	FECHA SOLICITUD DE REEMBOLSO	TIEMPO DE REEMBOLSO
20215340668782	Maria Del Pilar Leon Zapata	20219100439191	-	16/01/2021	> 91 días
20215342097552	Luis Raul Robinson Celedon Mercado	20229100016391	-	1/12/2021	> 91 días
20215341899542	Edwin Janey Amezquita Obando	20219100947101	-	4/06/2020	No se identifica

Fuente: Creación propia. Base General de PQRS - reembolso 2021-2022. Dirección de Investigaciones

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

- 3.1. Requerimiento de información con radicado nro. 20229100124071 de 1 de marzo de 2022.
- 3.2. Respuesta al requerimiento de información, radicados en el sistema de información de la entidad bajo los nros. 20225340475892 y 20225340476402 del 4 de abril de 2022, junto con anexos.
- 3.3. Veintinueve (29) PQRS, con los respectivos requerimientos emitidos por esta Dirección y las respuestas de Copa Airlines.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁸, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **Compañía Panameña de Aviación S.A.**, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

Los numerales presuntamente transgredidos por la Copa Airlines, establecen:

*“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.

Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC.

En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tiquete, dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero.

La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

⁸ “**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso (...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del ticket como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo. (...) (Negrillas y subrayas fuera de texto original)

“3.10.2.14.1. Por desistimiento del pasajero

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

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

De los hechos expuestos en el sub numeral 1 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, **Copa Airlines**, al parecer, realizó el reembolso de 2 PQRS en un periodo superior a 30 días calendario a partir de recibida la solicitud de desistimiento por parte de los usuarios y, en las 20 PQRS restantes, no efectuó ninguna acción tendiente a reconocer la devolución del dinero conforme a las condiciones de la tarifa, por lo menos, a la fecha de radicación de las PQRS en esta entidad.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunos casos relacionados en el referido sub numeral 1 y en la tabla nro. 3, así:

- Radicado 20215340477552.

La señora Stephanie Mejia, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215340477552 del 17 de marzo de 2021, en el que informó que adquirió unos tickets aéreos bajo reserva ANBINB, que debido a la pandemia del Covid-19 la aerolínea canceló los vuelos adquiridos, por lo que optó por solicitar el reembolso, situación que quedó registrada en el sistema de la aerolínea el 2 de octubre de 2020, que presentó múltiples reclamaciones ante la aerolínea sin que esta le diera una respuesta con relación al reembolso solicitado.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100363741 del 28 de mayo de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copair.com.

Que el 3 de junio de 2021 a través del Radicado 20215340904042 la aerolínea no había realizado el reembolso, lo anterior teniendo en cuenta que en el señalado radicado indicó lo siguiente: “El reembolso de la reserva, aunque si fue incluido y gestionado a nivel de sistema para ser procesado, no se llegó a ejecutar y es por este motivo por el cual la agencia no ha tramitado el seguimiento con el cliente.” Lo anterior quiere decir que desde el 2 de octubre de 2020 la usuaria solicitó el reembolso y a 3 de junio de 2021 el mismo no se ha realizado, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con el Desistimiento.

- Radicado 20215341849472

El señor Oscar Raúl Vanegas Calderón, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215341849472 del 4 de noviembre de 2021, en el que informó que adquirió unos tickets aéreos bajo reserva GHHBML, que debido a la pandemia del Covid-19 no fue posible ejecutar los servicios contratados, por lo que optó por solicitar el reembolso, situación que quedó registrada en el sistema de la aerolínea el 14 de febrero de 2021, que la aerolínea le informó el 23

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

de marzo de 2021 que su solicitud fue recibida, posteriormente el 15 de julio de 2021 solicitó información relacionada con los datos bancarios, documento que fue enviado en la misma fecha, por lo tanto presentó múltiples reclamaciones ante la aerolínea sin que esta le diera una respuesta con relación al reembolso solicitado.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100947101 del 17 de diciembre de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copaair.com.

Que el 12 de enero de 2022 la aerolínea allegó soportes de las comunicaciones enviadas al usuario en las que se observó que no había realizado el reembolso, lo anterior teniendo en cuenta que le indicó lo siguiente: *“En respuesta a su solicitud de reembolso lamentamos mucho la demora en contestar a su requerimiento. Los volúmenes de solicitudes y comunicaciones recibidas son muy altos lo cual ha dilatado nuestros tiempos de procesos y atención.”* Lo anterior quiere decir que desde el 14 de febrero de 2021 el usuario solicitó el reembolso y a 12 de enero de 2022 el mismo no se ha realizado, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con el Desistimiento.

- **Radicado 20215341272852**

La señora Jessika Caviedes Vergara, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215341272852 del 28 de julio de 2021, en el que informó que el 14 de septiembre de 2020 adquirió un tiquete para cubrir la ruta Bogotá - Mendoza, que por motivo de restricciones originadas por la pandemia del Covid-19 se cancelaron los trayectos adquiridos, que el 13 de enero de 2021 optó por solicitar el reembolso debido a que no tenía claro si se iba a reanudar las operaciones con destino a Mendoza, situación que quedó registrada y de la cual la aerolínea le dio una respuesta favorable el 29 de abril de 2021, por lo tanto, presentó múltiples reclamaciones ante la aerolínea sin que esta le diera una respuesta con relación al reembolso solicitado.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100595081 del 23 de agosto de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copaair.com.

Que a través del Radicado 20215341483222 del 26 de agosto de 2021 la aerolínea allegó soportes en las que se observó demora en el reconocimiento del reembolso, lo anterior teniendo en cuenta que le indicó lo siguiente: *“Confirmamos que el reembolso de su reserva fue procesado por medio de la cuenta de Bancolombia el pasado 12 de agosto, ya que las cuentas Nequi no permite recargas de más de \$2'000.000. Si en un periodo máximo de 60 días no ha recibido el pago, por favor déjenos saber.”* Lo anterior quiere decir que desde el 29 de abril de 2021 la usuaria solicitó el reembolso y el 12 de agosto de 2021 el mismo fue realizado, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con el Desistimiento.

En esa medida, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, sí concretamente, la aerolínea habría infringido los derechos consignados en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de la parte tercera de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

El numeral 3.10.1.8.2. de los RAC conceptúa lo siguiente:

“3.10.1.8.2. Retracto en caso de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo a lo siguiente:

(a) Podrá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención del vendedor, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra.

(El texto sombreado de este literal fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(b) Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio del vuelo para operaciones nacionales. En caso de operaciones internacionales, el término será igual o mayor a quince (15) días calendario.

(El Literal b, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(c) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(d) Las anteriores condiciones, son indispensables y no son excluyentes entre sí.

(e) La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Será equivalente a sesenta mil pesos (\$60.000.00) para tiquetes nacionales o a cincuenta dólares estadounidenses (US\$50) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique al transportador o agente de viajes su decisión de retractarse. En todo caso, el valor retenido no podrá ser superior al diez por ciento (10%) del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

(El literal e, sombreado, fue suspendido provisionalmente mediante Auto de noviembre 28 de 2019 – CONSEJO DE ESTADO, SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SECCION PRIMERA – Aplica el artículo 47 la Ley 1480 de 2011, Publicada en el Diario Oficial N° 48.220 de 12 de octubre de 2011)

(f) Las sumas establecidas en el presente numeral, serán reajustadas el primero de febrero de cada año de acuerdo con el aumento en el Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior.

(g) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

(h) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(i) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(j) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.”

“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

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

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

(...)

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

De los hechos expuestos en el sub numeral 2 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en cuatro (4) PQRS los usuarios cumplieron con las condiciones establecidas para ejercer su derecho de retracto, sin embargo, el término que empleó la vigilada para atenderlos superó los 30 días calendario desde la radicación de la solicitud, llegando, incluso, en una (1) PQRS a superar los 90 días. Además, en una (1) PQRS se reintegró el valor en un periodo de 61 a 90 días y en otras dos (2) no se tiene conocimiento que se haya realizado un reembolso.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 2 y tabla nro. 4, así:

- **Radicado 20215340673892.**

La señora Danna Paola Said Kdavid, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215340673892 del 21 de abril de 2021, en el que informó que mediante reserva ADU1TG adquirió unos tiquetes aéreos el 15 de abril de 2021 para cubrir la ruta Barranquilla – Orlando – Barranquilla, los días 19 de julio de 2021 (vuelo ida) y 24 de julio de 2021 (vuelo regreso), que el 16 de abril de 2021 ejerció su derecho al retracto, a lo que la aerolínea le informó que no procedía debido a que se había adquirido el servicio en código compartido, respuesta con la que no estuvo conforme y por tanto presentó reclamación.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100429491 del 24 de junio de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copair.com.

Que a través del Radicado 20215341071922 del 1 de julio de 2021 la aerolínea dio respuesta al requerimiento de información realizado, en el que le indicó lo siguiente: “El reembolso está en proceso aún. Ha sido aprobado y está bajo manejo del área encargada.” Lo anterior quiere decir que desde el 16 de abril de 2021 que la usuaria ejerció su derecho al retracto hasta el 1 de julio de 2021 la investigada no había realizado el reembolso, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con el derecho al Retracto.

- **Radicado 20215340673892**

El señor Juan David Agudelo, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215341268862 del 27 de julio de 2021, en el que informó que mediante reserva ANW5A1 adquirió unos tiquetes aéreos el 6 de junio de 2021 para cubrir la ruta Medellín – Ciudad de Panamá – Medellín, los días 10 de julio de 2021 (vuelo ida) y 17 de julio de 2021 (vuelo regreso), que el 7 de junio de 2021 ejerció su derecho al retracto y, que en la fecha de la queja la aerolínea no había realizado la misma.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100595011 del 23 de agosto de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copaair.com.

Que a través del Radicado 20215341509112 del 1 de septiembre de 2021 la aerolínea dio respuesta al requerimiento de información realizado, en el que le indicó lo siguiente: "No se ha dado proceso de reembolso, boletos con esta de abierto." Lo anterior quiere decir que desde el 7 de junio de 2021 que el usuario ejerció su derecho al retracto hasta el 1 de septiembre de 2021 la investigada no había realizado el reembolso, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con el derecho al Retracto.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, si concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho al retracto contemplado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

El numeral presuntamente transgredido por Copa Airlines, establece:

*"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)*

De los hechos expuestos en el sub numeral 3 del numeral 2.2. del capítulo II de este acto administrativo, al parecer, en 1 PQRS la investigada tomó más de 30 días calendario para emitir un pronunciamiento frente a la solicitud del usuario y, en otros 2 casos se reconoció el reembolso, pero en todos los eventos, en un término superior a los 30 días calendario.

Para ejemplificar lo anterior, se extraen algunas de las PQRS relacionadas en el referido sub numeral 3 y tabla nro. 5, así:

- **Radicado 20215340668782.**

La señora María del Pilar León, presentó queja en contra de Copa Airlines mediante Radicado 20215340668782 del 20 de abril de 2021, en el que informó que adquirió unos tiquetes aéreos el 7 de enero de 2021, que al momento de realizar el pago el sistema le cobró dos veces por el mismo servicio, que al comunicarse con la aerolínea esta le informó que se iba a reembolsar el dinero de 1 a 8 semanas, pero a la fecha de presentación de la queja la aerolínea no había realizado el reembolso solicitado.

Que conforme a los hechos informados esta Dirección requirió a la investigada mediante Radicado 20219100439191 del 28 de junio de 2021, comunicación enviada al correo electrónico lnunez@copaair.com.

Que a través del Radicado 20215341111692 del 8 de julio de 2021 la aerolínea dio respuesta al

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

requerimiento de información realizado, en el que le indicó lo siguiente: "Boletos ya reembolsados el 29 de junio 2021." Lo anterior quiere decir que desde el 7 de enero de 2021 que el usuario solicitó el reembolso por cobro doble y hasta el 29 de junio de 2021 la investigada realizó el reembolso, por lo que existe un posible incumplimiento a las disposiciones relacionadas con la inmediatez del reembolso.

En este orden, ante la posible configuración de una vulneración de los derechos de los usuarios, resulta necesario determinar mediante el desarrollo de la presente investigación administrativa, sí concretamente, la aerolínea habría transgredido el derecho dispuesto en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

V. SANCIÓN

4.1. De conformidad con el artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, esta autoridad podrá "*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*".

Así las cosas, de encontrarse responsable a **Copa Airlines**, frente al **cargo primero y cargo segundo** y de proceder la sanción tipo multa, se impondrá por cada cargo, la establecida en el literal a) de la sección 13.556 de los RAC, que ordena:

"13.556 Serán sancionados con multa equivalente a dos mil novecientos cincuenta y ocho (2.958) U.V.T

(a) La empresa de servicios aéreos comerciales de transporte público, agencia de viajes o intermediario, que no cumplan con respecto a los derechos de retracto y desistimiento de los usuarios, como por ejemplo: el reembolso del dinero, el cumplimiento de los plazos de reembolso y, en general, los deberes y condiciones estipulados en el RAC 3"

Asimismo, de encontrarse responsable a **Copa Airlines**, frente al **cargo tercero** y de proceder la sanción tipo multa, se procederá a la aplicación del literal e), y el literal e) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que estipula:

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

(...)

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

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

(...)

*e. Transporte aéreo: de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes."*⁹

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

5.1. De resultar procedente las sanciones expuestas anteriormente para los **cargos primero y segundo**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios establecidos en la sección 13.300 y 13.105 de los RAC, que establece:

"13.300 De las circunstancias atenuantes y agravantes

⁹ En concepto del Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte "[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996". Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

(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).

"13.105 Concurso de infracciones

El que con una o varias acciones u omisiones infrinja varias normas aeronáuticas o varias veces la misma norma, quedará sometido a la sanción establecida para la infracción más grave de las cometidas, la cual podrá aumentarse hasta en otro tanto, siempre que no sea superior a la suma aritmética de las que correspondan a las respectivas infracciones."

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

"...Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

5. *Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
6. *Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
7. *Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
8. *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas”.*

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN U.V.T.

El artículo 49¹⁰ de la Ley 1955 de 2019, estableció que las sanciones a imponer a partir del 1° de enero de 2020 se calcularán con base en su equivalencia a Unidades de Valor Tributario (U.V.T.). De ahí que, en caso de determinarse la procedencia de la imposición de la multa señalada, se aplicará el monto equivalente en valores U.V.T. como resultado de los salarios mínimos mensuales legales vigentes que se llegaren a determinar.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **Copa Airlines** un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **2022910260100029-E**.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Iniciar investigación administrativa y formular pliego de cargos en contra de **Compañía Panameña de Aviación S.A.**, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia RAC, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en los numerales 3.10.1.8.1 y 3.10.2.14.1 de los RAC.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.1.8.2 de los RAC en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento de lo preceptuado en el numeral 3.10.2.14.5 de los RAC.

ARTÍCULO SEGUNDO: Conceder a **Compañía Panameña de Aviación S.A.**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número de expediente **2022910260100029-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

¹⁰ **Artículo 49. Cálculo de valores en UVT.** A partir del 1° de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

vur@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f/s/DireccindelInvestigaciones/En6CoHkOaWhKtPzOFoYQW5cBgYCiqJZp1AL4xyVrq4KHFW?e=UNjqn5>

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 **Compañía Panameña de Aviación S.A.**

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los usuarios señalados en el presente acto administrativo.

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

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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

2580 DE 01/08/2022

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Compañía Panameña de Aviación S.A.

NIT: 860025338 - 2.

Diego Alejandro Bermudez Parra

Mandatario

Av.El Dorado #103-08 Entrada 1 Terminal Aéreo Simon Bolivar TASB

Bogotá D.C.

lnunez@copaair.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal Compañía Panameña de Aviación S.A.
Proyectó: J.E.V.R.

Comunicar:

Luis Ricardo Arboleda Serrano	arboleda.ricardo@gmail.com
Blanca Inés Zuleta Zapata	blancazuleta@unidadesurbanas.com
Stephanie Mejía Rendón	estefamr17@gmail.com
María Leonisa Medina de Arbeláez	maryres1005@gmail.com
Andrés Castaño Henao	andrescast05@hotmail.com
Danna Paola Said Kdavid	skd_dana@hotmail.com
María Del Pilar León Zapata	pilar.leon17@gmail.com
Catherin González	cate129gonzalez@gmail.com
Juan David Agudelo Marulanda	jagude32@eafit.edu.co

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Compañía Panameña de Aviación S.A.

Jessika Caviedez Vergara	jessc.foto@gmail.com
Daisy Alejandra Gutiérrez Aristizábal	daisy.gutierrez32@hotmail.com
Leonardo Andrés Moreno García	leonardoamg@hotmail.com
Cindy Tatiana Navarro Quintero	tnavarroq@gmail.com
Luis Raúl Robinson Celedon Mercado	luisrrcel@gmail.com
Angi Paola Galvis Pabón	angiegalvis26@hotmail.com
Transportes Camiones Y Camiones Ltda	maribel.gomez@camionesycamiones.com
Oscar Raúl Vanegas Calderón	oscarraulv@gmail.com
Andrés De Sales	dalmenene@gmail.com
Edwin Janey Amezcuita Obando	edwin.amezcuita599@esap.gov.co
John Jairo Rodríguez Camelo	jjrc88@hotmail.com
Carlos Darío Bravo Quijano	cdbq2109@gmail.com
Ludwig Fabian Abril Granados	lfagabogado@gmail.com
Edgar Mauricio Gómez Gómez	arqmago@gmail.com
Andrea Zapata Serna	azapataserna11@gmail.com
María Del Pilar Montalvo Zarama	cdba2109@gmail.com
Samuel David Sierra Sánchez	shamu26@hotmail.com
Luz Dary Fernández Vidal	lulita1818@hotmail.com