

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 9524 DE 04/11/2022

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

Expediente No. 2022910260100052-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, 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,

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 UNITED AIRLINES INC.

protección a los usuarios del sector transporte; e (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 fuera 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

2.1. Que mediante radicado 20229200282761 de 4 de mayo de 2022, entregado el 6 de mayo del mismo año⁷, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte⁸, remitió oficio al mandatario de United Airlines Inc⁹. con asunto “Invitación a actualizar la información sobre el derecho de retracto” en el cual se informó a la vigilada que luego de realizada una visita a su página web¹⁰ se encontró que:

“Durante el recorrido de la página web -para Colombia-, se constató que la aerolínea United Airlines suministra la información del ejercicio del derecho de retracto y desistimiento, no obstante, no informa que la facultad de retracto opera según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, específicamente en lo relacionado con:(i) El término legal establecido para ejercer el derecho de retracto; y (ii) El reintegro del dinero pagado por el servicio.”

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 Oficio remitido al correo de notificación de United Airlines INC como consta en certificado E75380026-R emitido por Lleida S.A.S., en calidad de tercero de confianza de 4-72

⁸ Oficio remitido en el marco de sus funciones de vigilancia preventiva establecidas en el numeral 2 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018:

“ARTÍCULO 5. Funciones de la Superintendencia de Transporte. La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones: (...) 2. Adoptar las políticas, metodologías y procedimientos para ejercer la supervisión de las entidades sometidas a la vigilancia, inspección y control de la Superintendencia.”

⁹ Sociedad extranjera con domicilio en Estados Unidos de América y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria (NIT) 900496730-1

¹⁰ <https://www.united.com/es/co/traveler/>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

2.2. Que mediante radicado 20229200334011 el 25 de mayo de 2022, entregado el 27 de mayo del mismo año¹¹, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió oficio al mandatario de United Airlines Inc., en el que se reiteró el requerimiento identificado con número de radicado 20229200282761 de 2022.

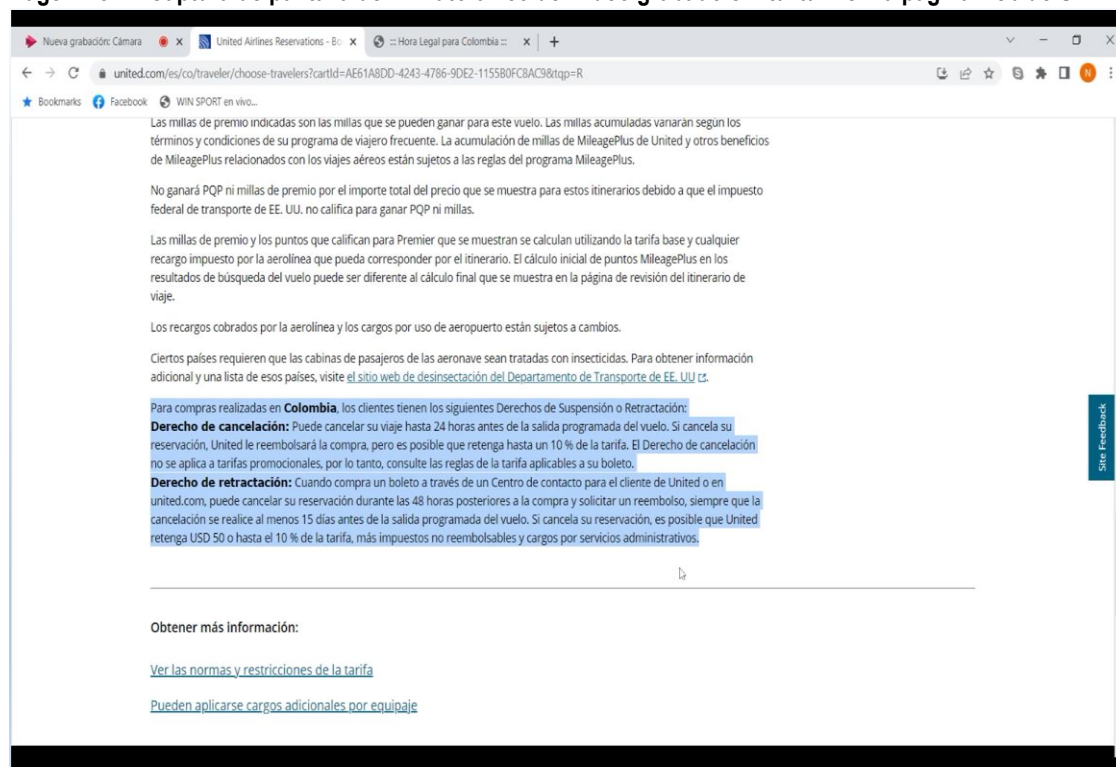
2.3. Que el 25 de julio de 2022 a través de radicado 20229200071903, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte trasladó a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, los expedientes de las empresas de transporte aéreo que presuntamente no cumplen algunas de las obligaciones que se derivan del deber de informar el derecho de retracto o reembolso.

2.4. Que, en el estudio y revisión del documento trasladado, se destaca United Airlines Inc. Que contiene:

- (i) Comunicación con radicado 20229200282761 con su respectivo soporte de entrega.
- (ii) Reiteración de comunicación con radicado 20229200334011 con su respectivo soporte de entrega
- (iii) Video de visita a la página web <https://www.united.com/es/co/> realizada el de 25 de mayo de 2022, en formato MP4.

2.5. En ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018¹², esta Dirección, el 28 de octubre de 2022, efectuó visita de inspección a la página web <https://www.united.com/es/co/> de la aerolínea **United Airlines** con el fin de analizar si se suministró información completa, clara y suficiente sobre las condiciones para ejercer el derecho al retracto y desistimiento, evidenciando lo siguiente:

Imagen No. 1: Captura de pantalla del minuto 01:33 del video grabado el 25/10/22 en la página web de UNITED



Fuente: Página web <https://www.united.com/es/co/> de la aerolínea United Airlines

¹¹ Oficio remitido al correo de notificación de United Airlines INC como consta en certificado E77021239-S emitido por Lleida S.A.S., en calidad de tercero de confianza de 4-72.

¹² ARTÍCULO 13. Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las siguientes: (...)

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.

4. Realizar visitas de inspección, interrogar, tomar declaraciones y, en general, decretar y practicar pruebas, con observancia de las formalidades previstas en la ley para los medios probatorios, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete. (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

2.6. Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, hacen parte del expediente digital las siguientes pruebas:

- 2.6.1. Comunicación con radicado 20229200282761 de 4 de mayo de 2022¹³.
- 2.6.2. Certificado de entrega del comunicado con radicado 20229200282761¹⁴.
- 2.6.3. Reiteración de comunicación de mayo con radicado 20229200334011 de 25 de mayo de 2022¹⁵.
- 2.6.4. Certificado de entrega del comunicado con radicado 20229200334011¹⁶.
- 2.6.5. Video de visita a la página web <https://www.united.com/es/co/> realizada el de 25 de mayo de 2022, en formato MP4¹⁷.
- 2.6.6. Memorando con radicado 20229200071903 de 25 de julio de 2022¹⁸.
- 2.6.7. Video de visita a la página web <https://www.united.com/es/co/> realizada el de 28 de octubre de 2022, en formato webm¹⁹.
- 2.6.8. Hash del video correspondiente a la visita de inspección realizada el 28 de octubre de 2022²⁰.

III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo²¹, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **UNITED AIRLINES INC.**, así:

CARGO ÚNICO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con la obligación de informar de manera completa y suficiente sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el retracto

Sobre el deber especial de información en las ventas por internet o a distancia, contempla el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC:

“Las aerolíneas, agencias de viajes o intermediarios, deberán incluir en sus plataformas destinadas a la venta de tiquetes por internet o a distancia, y en especial durante el proceso de compra, información completa, suficiente y clara sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el desistimiento o el retracto, según el caso, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.8 del RAC” (Subrayado no es del texto).

Por su parte, la información se entenderá provista de forma completa y suficiente si cuenta con lo establecido en la norma aplicable al derecho de retracto, esto es el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC que establece:

¹³ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(1) 20229200282761 – COMUNICACIÓN.pdf”

¹⁴ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(2) 20229200282761 - CERTIFICADO DE ENTREGA.pdf”

¹⁵ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(3) 20229200334011 – REITERACIÓN.pdf”

¹⁶ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(4) 20229200334011 - CERTIFICADO DE ENTREGA (REITERACIÓN)”

¹⁷ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(5) UNITED – RETRACTO.mp4”

¹⁸ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(6) 20229200071903 MEMORANDO DE TRASLADO.pdf”

¹⁹ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(7) Visita United 28.10.2022.webm”

²⁰ Documento que reposa en el expediente digital en el archivo con nombre “(8) Codigo hash visita United 28.10.22.txt”

²¹ **“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 UNITED AIRLINES INC.

“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 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”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

Ahora respecto a los literales suspendidos provisionalmente deberá remitirse al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, que dispone:

“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 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.”

Acorde con los resultados de las actuaciones preliminares, puntualmente de los videos correspondiente a las diligencias de inspección desarrolladas el 25 de mayo de 2022 y el 28 de octubre de 2022, se evidencia que presuntamente **UNITED AIRLINES INC.** no suministró antes y durante el proceso de compra en su página web “<https://www.united.com/es/co/>” información completa y suficiente a los usuarios sobre el derecho al retracto, toda vez que:

- (i) Indicó que “*puede cancelar su reservación durante las 48 horas posteriores a la compra y solicitar un reembolso, siempre que la cancelación se realice al menos 15 días antes de la salida programada del vuelo*”, sin embargo, el artículo 47 de la Ley 1480 establece que “*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.*”
- (ii) Adicionalmente afirma que “*Si cancela su reservación, es posible que United retenga USD 50 o hasta el 10 % de la tarifa, más impuestos no reembolsables y cargos por servicios administrativos.*” No obstante, el citado artículo 47 establece que “*el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno.*”

Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea **UNITED AIRLINES INC.**, infringió el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar de manera completa y suficiente sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer el retracto.

IV. SANCIÓN

4.1. De encontrarse responsable a **UNITED AIRLINES INC.**, frente al cargo único, se procederá a la aplicación para imponer la sanción de que trata el literal b) de la sección 13.570 de los RAC, que establece:

“13.570 Serán sancionados con multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T.:

(...)

(b) *La empresa de servicios aéreos comerciales, agencia de viajes o cualquier intermediario que difunda información para el usuario del transporte aéreo dentro del territorio nacional, sin incluir el precio total a pagar por el servicio del transporte aéreo, las condiciones necesarias cuando se refiera a promociones, ofertas o descuentos, tales como la fecha de inicio y final de la oferta, restricciones,*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

número de sillas disponibles, ruta o rutas ofrecidas, **o cualquier otra información a la que esté legalmente obligado**, o cuando difunda tal información en idioma diferente al Castellano, sin la correspondiente traducción, o en violación de lo reglado mediante resolución N° 01582 de marzo 29 de 2012. Esta sanción se impondrá, sin perjuicio de la competencia que tengan autoridades judiciales para conocer de los hechos objeto de investigación.” (Resaltado no es del texto)

V. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

5.1. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para el **cargo único**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 de los RAC, 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).

VI. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a **UNITED AIRLINES INC.**, 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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

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 **2022910260100052-E**.

Finalmente, se aclara que **UNITED AIRLINES INC.** 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 al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EquVaBhf-TJDulels3tN2koBqVpHJnHwwPdmX9j5wEAI_g?e=CQkqBq

También, es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia. En caso de no ser posible el acceso al expediente a través de dicho link, puede informarlo al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co

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

VII. RESUELVE

Artículo Primero: Iniciar investigación administrativa y formular pliego de cargos en contra de **UNITED AIRLINES INC.**²², por la presunta vulneración de las disposiciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

CARGO ÚNICO: Presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar de manera completa y suficiente sobre las condiciones en que los pasajeros puedan ejercer su derecho de retracto.

Artículo Segundo: Conceder a la sociedad extranjera **UNITED AIRLINES INC.**, 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 **2022910260100052-E**.

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 mandatario o a quien haga sus veces de **UNITED AIRLINES INC.**

Artículo Cuarto: Informar a **UNITED AIRLINES INC** 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-, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente a través del siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EquVaBhf-TJDulels3tN2koBqVpHJnHwwPdmX9j5wEAI_g?e=CQkqBq

También, es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia. En caso de no ser posible el acceso al expediente a través de dicho link, puede informarlo al

²² Sociedad extranjera con domicilio en Estados Unidos de América y con sucursal constituida en Colombia, está última con número de identificación tributaria (NIT) 900496730-1

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de UNITED AIRLINES INC.

correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co

Artículo Quinto: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

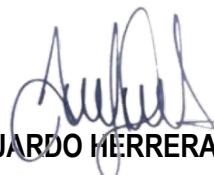
Artículo Sexto: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011

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

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

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

9524 DE 04/11/2022


ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:
UNITED AIRLINES INC.
NIT. 900496730-1
Gilda Arelys Velez Cardona
Mandatario
paula.bocanegra@united.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.
Proyectó: N.P.C.
Revisó: J.E.V.R.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E89146163-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 Transporte (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: paula.bocanegra@united.com

Fecha y hora de envío: 8 de Noviembre de 2022 (13:01 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 8 de Noviembre de 2022 (13:01 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20225330095245 de 04-11-2022 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

UNITED AIRLINES INC.

En cumplimiento de la ley 1437 en sus artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la presente notificación del acto administrativo del asunto.

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno

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

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

NOTA: Para visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace
https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EguVaBhf-TJDulels3tN2koBqVpHJnHwwPdmX9j5wEAI_g?e=CQkqBq<https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fsupertransporte.sharepoint.com%2F%3A%2F%2FDireccindelInvestigaciones%2FEguVaBhf-TJDulels3tN2koBqVpHJnHwwPdmX9j5wEAI_g%3Fe%3DCQkqBq&data=05%7C01%7CCamiloMerchan%40supertransporte.gov.co%7C20465a75c2f14e2e71f708dac1892f7f%7C02f338c25dfa4ce99ed12e6f5524cc75%7C0%7C0%7C638035093227248145%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljojMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTil6lk1haWwWwLjCjXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=4LwVmZz6Hy5%2F0sMyzjZD9aOG%2BuJygt0BwyfwqhTKjPI%3D&reserved=0


Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO

Coordinadora 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-9524.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-2.1 RUES - United Airlines -
Certificado Existencia y Representación United.pdf

Ver archivo adjunto.

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

Colombia, a 8 de Noviembre de 2022