

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 167 DE 30/01/2023

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

Expediente No. 2023910260100001-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 5² de la Ley 336 de 1996³ –en adelante, Estatuto Nacional de Transporte y/o Estatuto 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 de conformidad con el artículo 3 del Decreto 2409 de 2018⁴ 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.

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

¹ Congreso de Colombia. Ley 105 de 1993. *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.* DO: 41158. 30.

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.

El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente Estatuto.”

³ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. *Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.* DO: 42948. 28.

⁴ Presidencia de la República. Decreto 2409 de 2018. *Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.* DO: 50.817.

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

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 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 transporte⁵.

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. (...)***” (negrilla fuera de texto)

1.6. Que, en concordancia con lo anterior, el artículo 109⁶ de la Ley 1955 de 2019⁷ –en adelante, Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022–, 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)

1.8. Que el artículo 110⁸ del citado Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, modificó el párrafo 2 del artículo 25⁹ de la Ley 1558 de 2012¹⁰, 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.

⁵ “**Artículo 5°. Funciones de la Superintendencia de Transporte.** La Superintendencia de Transporte tendrá las siguientes funciones:

3. *Vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia. (...)*

8. *Adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y o en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente. (...)*

9. *Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte. (...)*”

⁶ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Artículo 109 [Capítulo II Mecanismos de ejecución del Plan, Subsección 5 Legalidad en Materia de Infraestructura]. DO: 50964, 25.

⁷ Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. *Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”*. DO: 50964, 25.

⁸ “**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 2°. *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.*

Parágrafo transitorio. *Las investigaciones iniciadas con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley seguirán en cabeza de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y culminarán de conformidad con el régimen jurídico y procedimiento con el cual se iniciaron.”*

⁹ “**Artículo 25. Protección al turista.** Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten.

Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten.

Parágrafo 1°. *Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia.”*

¹⁰ Congreso de Colombia. Ley 1558 de 2012. *Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.* DO: 50964, 25.

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

1.9. Finalmente es imprescindible señalar, que el artículo 9 de Ley 105 de 1993, precisa los sujetos susceptibles de ser sancionados por parte de las Autoridades por la violación de las normas reguladoras en materia de transporte, los siguientes: “(...) 4. Las personas que violen o faciliten la violación de las normas (...)”. así, es importante realizar la salvedad que, si bien las agencias de viaje no son prestadoras del servicio de transporte, si pueden incurrir en las conductas que atenten o faciliten la vulneración a normas de transporte.

II. HECHOS

2.1. En ejercicio de las facultades de Inspección, Vigilancia y Control conferidas a esta Dirección y con el objetivo de verificar el cabal cumplimiento de las disposiciones en materia de protección al consumidor por parte de la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS** identificada con NIT. **900610518-5** (en adelante, la sociedad, la investigada, la vigilada o Despegar); esta autoridad formuló tres (3) requerimientos de información, con las siguientes características:

Tabla 1. Requerimientos de información

#	REQUERIMIENTO	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE COMUNICACIÓN	TÉRMINO DE RESPUESTA EN DÍAS HÁBILES	FECHA DE VENCIMIENTO
1	20219100182641	30/03/2021	6/05/2021	10	21/05/2021
2	20219100367681	31/05/2021	31/05/2021	10	16/06/2021
3	20219100657491	18/09/2021	20/09/2021	10	4/10/2021

2.2. Una vez vencido el término de respuesta otorgado a Despegar, esta autoridad verificó el Sistema de Gestión Documental de la Superintendencia de Transporte sin que se evidencie escrito mediante el cual la investigada haya dado respuesta o aportado la información por esta Dirección legalmente solicitada.

III. PRUEBAS

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

- 3.1. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100182641 del 30 de marzo de 2021¹¹.
- 3.2. Soporte de envío del Radicado 20219100182641 del 30 de marzo de 2021¹².
- 3.3. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100367681 del 31 de mayo de 2021¹³.
- 3.4. Soporte de envío del Radicado 20219100367681 del 31 de mayo de 2021¹⁴.
- 3.5. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100657491 del 18 de septiembre de 2021¹⁵.
- 3.6. Soporte de envío del Radicado 20219100657491 del 18 de septiembre de 2021¹⁶.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

¹¹ Véase en el expediente digital “1. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100182641 del 30 de marzo de 2021”

¹² Véase en el expediente digital “2. Soporte de envío del Radicado 20219100182641 del 30 de marzo de 2021”

¹³ Véase en el expediente digital “3. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100367681 del 31 de mayo de 2021”

¹⁴ Véase en el expediente digital “4. Soporte de envío del Radicado 20219100367681 del 31 de mayo de 2021”

¹⁵ Véase en el expediente digital “5. Requerimiento de información y anexos Radicado 20219100657491 del 18 de septiembre de 2021”

¹⁶ Véase en el expediente digital “6. Soporte de envío del Radicado 20219100657491 del 18 de septiembre de 2021”

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

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluida la etapa de indagación preliminar, siguiendo lo previsto en el artículo 47¹⁷ de la Ley 1437 de 2011¹⁸ –en adelante, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o CPACA, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT. 900610518-5, tal como se indica a continuación:

Cargo único: Presunto incumplimiento del literal c) del artículo 46 de la ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

El Estatuto Nacional de Transporte prevé en el literal (c) de su artículo 46, una sanción para aquellos sujetos que omitan suministrar la información legalmente solicitada por parte de la autoridad. Así las cosas, seguidamente se transcribirá la norma en cuestión:

“Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante; (...)¹⁹ Negrilla y subrayado fuera del texto original.

De este modo, realizando un silogismo entre los hechos relacionados en el acápite segundo del presente acto administrativo y la norma parcialmente transcrita, esta autoridad dilucida que: (i) que esta Superintendencia en el marco de nuestras facultades de inspección formuló requerimientos de información a la sociedad investigada, (ii) que de los mismos fue enterada a través de la dirección de notificación judicial relacionada en el certificado de existencia y representación de la empresa transportadora, (iii) que la vigilada no atendió dichas solicitudes dentro de los términos y según las previsiones que allí se señalaron y, (iv) que como consecuencia de la conducta desplegada por la investigada, se infiere una presunta renuencia por parte de Despegar a allegar la información solicitada por la autoridad.

Es así como, atendiendo las indicaciones fácticas y normativas del presente acto administrativo, presuntamente la sociedad investigada incumplió con su obligación de suministrar información legalmente requerida por esta Dirección en ejercicio de sus funciones, pues al no dar respuesta a los requerimientos de información arriba reseñados, incurrió en la conducta descrita el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

V. SANCIÓN

5.1. Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a Despegar por la conducta endiligada en el cargo único de la presente investigación, en concordancia por lo establecido en el literal (e) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, esta autoridad procederá a imponer sanción tipo multa, por valor de uno (1) a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales vigentes –en adelante SMMLV–, a la luz de:

¹⁷ “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.

Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...)

¹⁸ Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. DO: 47956. 18.

¹⁹ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. Artículo 46 [Título IX Sanciones y procedimientos] DO: 42948. 28.

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

“Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante; (...)

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 (2.000) salarios mínimos mensuales vigentes.²⁰

VI. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

6.1. En virtud de lo dispuesto por el artículo 49²¹ de la Ley 1955 de 2019²² y el Decreto 1094 de 2020²³, a partir del 01 de enero de 2020, todas las sanciones establecidas en salarios mínimos “deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)”

VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

7.1. De resultar procedente la sanción expuesta en el numeral 5.1. de la presente Resolución para el cargo único, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en el artículo 50 del CPACA, que dispone:

“ARTICULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES. Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas²⁴.

VIII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, identificada con **NIT. 900610518-5**, 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 **2023910260100001-E**.

²⁰ Ibidem.

²¹ **“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.”

²² Congreso de Colombia. Ley 1955 de 2019. Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. DO: 50964, 25.

²³ Presidencia de la República. Decreto 1094 de 2020. Por el cual se reglamenta el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019 y se adiciona el Título 14 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1082 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional. DO: 51.395

²⁴ Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011. Artículo 50 [Capítulo III. Procedimiento administrativo sancionatorio] DO: 47956. 18.

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

Se resalta que la empresa transportadora, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36²⁵ 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/DireccindeInvestigaciones/EtjB6CduezhPgWCW7c1vN40BwtJTnAr0_T1JXORI59x8WA?e=chBY8e

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 enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

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

RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA Y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, identificada con **NIT. 900610518-5** de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, así:

Cargo único: presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, referido al deber de suministrar a la autoridad competente la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante.

Artículo Segundo: CONCEDER a la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, identificada con **NIT. 900610518-5**, 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 **2023910260100001-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 representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, identificada con **NIT. 900610518-5**.

Artículo Cuarto: INFORMAR a la sociedad **DESPEGAR COLOMBIA SAS**, identificada con **NIT. 900610518-5**, 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, 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/DireccindeInvestigaciones/EtjB6CduezhPgWCW7c1vN40BwtJTnAr0_T1JXORI59x8WA?e=chBY8e

²⁵ **ARTÍCULO 36.** Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si las actuaciones se tramitaren ante distintas autoridades, la acumulación se hará en la entidad u organismo donde se realizó la primera actuación. Si alguna de ellas se opone a la acumulación, podrá acudir, sin más trámite, al mecanismo de definición de competencias administrativas.

Con los documentos que por mandato de la Constitución Política o de la ley tengan el carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, las cuales se entregarán en los plazos señalados en el artículo 14."

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

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 enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

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

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

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

167 DE 30/01/2023

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



Firmado
digitalmente por
HERRERA SANCHEZ
ALEX EDUARDO
Fecha: 2023.01.30
11:45:05 -05'00'

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

DESPEGAR COLOMBIA SAS

NIT. 900610518-5

Luisa Fernanda Rodríguez Reyes

Representante Legal o quien haga sus veces.

Cr 106 No. 15 A - 25 Mz 15 Bg 101

Bogotá D.C.

administrativoco@despegar.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en veintiún (21) folios.

Proyectó: R.S.D.

Revisó: J.E.V.R.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E95032701-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: administrativoco@despegar.com

Fecha y hora de envío: 30 de Enero de 2023 (12:38 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 30 de Enero de 2023 (12:38 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20235330001675 de 30-01-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

DESPEGAR COLOMBIA SAS

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 resolución por favor haga click en el siguiente enlace:

https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindelInvestigaciones/EtjB6CduezhPgWCW7c1vN40BwtJTnAr0_T1JXORI59x8WA?e=g0PvQ2

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-6.1 RUES DESPEGAR.pdf	Ver archivo adjunto.
	Content2-application-167 (1).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 30 de Enero de 2023

Anexo de documentos del envío

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E95054337-R

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.

Addendum de acceso a contenido

Identificador del certificado emitido: E95032701-S

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Transporte (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: administrativoco@despegar.com

Asunto: Notificación Resolución 20235330001675 de 30-01-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 30 de Enero de 2023 (12:38 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 30 de Enero de 2023 (12:38 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 30 de Enero de 2023 (12:52 GMT -05:00)

Dirección IP: 74.125.210.46

User Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggphnt.com GoogleImageProxy)



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2023.01.30 21:44:35
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia