

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 582 DE 24/02/2023

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Expediente 2023910260100011-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, 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 Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

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 y subrayado fuera del 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)

1.7. 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 Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

II. HECHOS

2.1. Que, a través del radicado 20229200543831¹¹ del 5 de agosto de 2022, comunicado el 10 del mismo mes y año¹², la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió a la investigada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.¹³ oficio con asunto “Programa Comercio Electrónico Transparente – Solicitud de plan de acción” en el cual se informó a la investigada que, como resultado de la visita de inspección realizada a su página web <https://plusultra.com/>¹⁴ se destacó el incumplimiento de los siguientes criterios:

Imagen 1.

CRITERIOS NO CUMPLIDOS	
1	¿Se informa el NIT?
2	¿Se informan y discriminan los costos adicionales?
3	¿Se informan los aeropuertos y terminales aéreas de origen y destino del vuelo ofrecido?
4	¿El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo?
5	¿Existe vínculo a la página de la autoridad de protección al consumidor?

**La empresa no contaba con promociones y ofertas al momento de la verificación.

Tomada del oficio “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”. Pág.3¹⁵

2.2. Que, en el citado documento se le solicitó a la investigada proceder a la construcción de un plan de acción, que tuviera como objetivo darle cabal cumplimiento a la normatividad aplicable en materia de comercio electrónico, en aras de construir una herramienta que brindara a los usuarios del transporte público aéreo un comercio electrónico amigable, confiable y transparente.

2.3. Que el 17 de agosto de 2022, la investigada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. a través del correo electrónico marango@cmclx.com¹⁶ allegó oficio con asunto “Programa de comercio electrónico transparente, respuesta a comunicación identificada con el radicado No. 20229200543831”.

2.4. Que, frente el análisis de la respuesta remitida por la investigada, el 19 de agosto de 2022 la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte mediante radicado 20229200573711¹⁷ comunicado el 25 del mismo mes y año¹⁸, informó a la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., el recibido a su plan de acción y le señaló no olvidar que el mismo, debía ser ejecutado dentro del mes siguiente a su remisión y que, la implementación de las medidas correctivas sería objeto de verificación.

2.5. Una vez vencido el término, a través del radicado 20229200731481 del 24 de octubre de 2022¹⁹ y comunicado el 1 de noviembre de 2022²⁰, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte, remitió a la investigada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. oficio con asunto “Programa Comercio Electrónico Transparente – Comunicación de resultados de la segunda visita de verificación a página web.” en el cual informó a la vigilada acerca de la segunda visita de verificación realizada a su página web <https://plusultra.com/>, con el fin de determinar el cumplimiento de las mejoras planteadas.

2.6. En el oficio comunicado a la investigada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., se destaca el continuo incumplimiento de los siguientes criterios:

¹¹ Véase en el expediente digital: “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

¹² Véase en el expediente digital: “7. SOPORTE DE ENTREGA COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

¹³ Sociedad extranjera con domicilio en Madrid, España y con sucursal constituida en Colombia, esta última con número de identificación tributaria (NIT) 901346830-0.

¹⁴ Véase en el expediente digital: “4. VIDEO PLUS ULTRA.avi”

¹⁵ Véase en el expediente digital: “6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN..pdf”.

¹⁶ Véase en el expediente digital: “8. PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

¹⁷ Véase en el expediente digital: “9. ACUSO DE RECIBO PLAN DE ACCIÓN.pdf”.

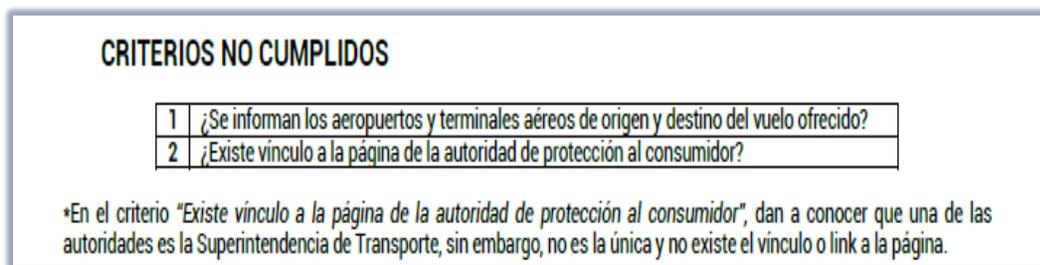
¹⁸ Véase en el expediente digital: “10. SOPORTE DE ENTREGA ACUSO DE RECIBO.pdf”.

¹⁹ Véase en el expediente digital «16. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

²⁰ Véase en el expediente digital «16. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf» Pág. 7-8.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Imagen 2.



Tomada del oficio "16. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf". Pág.4²¹

2.7. Que, a través del memorando 20229200122033 del 1 de noviembre de 2022²², 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 aerolíneas, que presuntamente incumplen algunas de las siguientes obligaciones legales:

- “...1. Informar la identidad de la persona jurídica.
 2. Otorgar información mínima durante el proceso de reserva del servicio de transporte aéreo.
 3. Cumplimiento de normas sobre promociones y ofertas.
 4. Informar sobre los derechos de desistimiento y/o retracto.
 5. Establecimiento del enlace a la página de la autoridad.
 6. Disposición de sistemas y canales de radicación y seguimiento de PQRs.
 7. Informar los medios disponibles para el pago...”

2.8. Que, en el estudio y revisión del documento trasladado, se destaca la investigada **Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.**, la cual tiene incluido en su carpeta los siguientes documentos:

- “... Dos carpetas con las verificaciones realizadas a lo largo del programa, cada una cuenta con:
 - Acta de verificación.
 - Acta de hallazgos.
 - Video de verificación.
 - Código hash del video de verificación.

- La carpeta de verificación inicial, además de lo anterior, contiene:

- Comunicación inicial.
- Certificado de entrega de la comunicación inicial.
- Plan de acción -únicamente las aerolíneas que dieron respuesta-.
- Alcance para que corrijan el plan de acción o el acuso de recibo de este, según haya sido el caso.
- Certificado de entrega del alcance o del acuso de recibido, según el caso.

- La carpeta de la segunda verificación, además de lo mencionado en un principio, contiene:

- Comunicación de la segunda verificación con su respectivo soporte de entrega...”

2.9. Por lo anterior, en ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018²³, esta Dirección, el 16 de febrero de 2023, efectuó visita de inspección a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. con el fin de analizar el

²¹ Véase en el expediente digital: "16. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf". Pág. 4.

²² Véase en el expediente digital «17. Traslado de expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen obligaciones.pdf»

²³ **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:

1. Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.

(...)

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 Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con el suministro de información a los usuarios, evidenciando los siguientes hallazgos:

- Obligación de informar de manera discriminada el valor del tiquete y costos adicionales.
- Obligación de Informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- Obligación de otorgar información mínima durante el proceso de reserva del servicio sobre las limitaciones del equipaje.
- Obligación de Informar al consumidor su derecho al desistimiento o retracto.
- Obligación de establecer un enlace de la página de la autoridad de protección al consumidor

III. PRUEBAS

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

- 3.1. Memorando de comisión de servicios primera visita a la página web de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. con radicado 20229200053723 del 08 de junio de 2022²⁴.
- 3.2. Acta de visita de inspección a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 02 de agosto de 2022²⁵.
- 3.3. Resultado de los hallazgos encontrados en la visita de inspección realizada el 02 de agosto de 2022²⁶.
- 3.4. Video visita de inspección realizado a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 02 de agosto de 2022²⁷.
- 3.5. Código hash de la visita de inspección realizado a la página <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 02 de agosto de 2022²⁸.
- 3.6. Solicitud de plan de acción - Programa Comercio Electrónico Transparente con radicado 20229200543831 del 05 de agosto de 2022²⁹.
- 3.7. Soporte de entrega a la vigilada de la solicitud de plan de acción³⁰.
- 3.8. Respuesta de la investigada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. acerca del plan de acción solicitado por parte de la Dirección de Promoción y Prevención con radicado 20225341264252 del 17 de agosto de 2022³¹.
- 3.9. Acuse de recibo del plan de acción con radicado 20229200573711 del 19 de agosto de 2022³².
- 3.10. Memorando de comisión de servicios segunda visita a la página web de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas con radicado 20229200107363 del 05 de octubre de 2022³³.
- 3.11. Acta de visita de inspección a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 13 de octubre de 2022³⁴.
- 3.12. Resultado de los hallazgos encontrados en la visita de inspección realizada el 13 de octubre de 2022³⁵.
- 3.13. Video visita de inspección realizado a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 13 de octubre de 2022³⁶.
- 3.14. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web <https://plusultra.com/> de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. del 13 de octubre de 2022³⁷.
- 3.15. Comunicación de resultados de la segunda visita de verificación a página web del Programa Comercio Electrónico Transparente³⁸.

²⁴ Véase en el expediente digital «1. MEMORANDO VERIFICACIÓN.pdf»

²⁵ Véase en el expediente digital «2. ACTA VISITA INSPECCIÓN.pdf»

²⁶ Véase en el expediente digital «3. HALLAZGOS.pdf»

²⁷ Véase en el expediente digital «4. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

²⁸ Véase en el expediente digital «5. HASH.txt»

²⁹ Véase en el expediente digital «6. COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf»

³⁰ Véase en el expediente digital «7. SOPORTE DE ENTREGA COMUNICACIÓN SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN.pdf»

³¹ Véase en el expediente digital «8. PLAN DE ACCIÓN.pdf»

³² Véase en el expediente digital «9. ACUSO DE RECIBO PLAN DE ACCIÓN.pdf»

³³ Véase en el expediente digital «11. MEMORANDO SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

³⁴ Véase en el expediente digital «12. ACTA VISITA INSPECCIÓN.pdf»

³⁵ Véase en el expediente digital «13. HALLAZGOS.pdf»

³⁶ Véase en el expediente digital «14. VIDEO.avi»

³⁷ Véase en el expediente digital «15. HASH.txt»

³⁸ Véase en el expediente digital «16. COMUNICACIÓN SEGUNDA VERIFICACIÓN.pdf»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

- 3.16. Traslado de expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen con las obligaciones legales del comercio electrónico con radicado 20229200122033 del 01 de noviembre de 2022³⁹.
- 3.17. Visita de inspección a la página web <https://plusultra.com/> con radicado 20235340198122 del 16 de febrero de 2023⁴⁰.
- 3.18. Código hash de la visita de inspección realizado a la página web <https://plusultra.com/> 16 de febrero de 2023⁴¹.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluida la etapa de indagación preliminar, siguiendo lo previsto en el artículo 47⁴² de la Ley 1437 de 2011⁴³ –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 investigada **PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A.**, tal como se indica a continuación:

Cargo Primero: presunto incumplimiento al literal (d) del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (en adelante RAC), relacionado con la obligación de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete el valor de la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

El literal (d) del numeral 3.10.1.1. de los RAC dispone que, durante todo el proceso de solicitud y compra del tiquete, los usuarios tienen derecho a que se le suministre de manera discriminada cada uno de los factores que conforman o componen la tarifa adquirida, incluyendo cualquier otro sobrecosto que deba ser pagado por el mismo, como se expone a continuación:

“3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

(...)

(c) El valor del tiquete conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero ...”

Siendo la información un principio esencial que permea toda relación de consumo, con la anterior norma, se busca proteger a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por las aerolíneas; es así, como resulta

³⁹ Véase en el expediente digital «17. Traslado de expediente de las aerolíneas que presuntamente incumplen obligaciones.pdf»

⁴⁰ Véase en el expediente digital «18. VISITA DE INSPECCION PLUS ULTRA..webm»

⁴¹ Véase en el expediente digital «19. HASH.txt»

⁴² **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. (...)”

⁴³ 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.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

necesario que se conozca en una primera medida cuáles son los factores que hacen parte de la tarifa adquirida, evitando cualquier asimetría que pueda presentarse durante el proceso de selección y compra del tiquete y generándose una compra consiente, racional y voluntaria por parte del usuario.

No obstante, frente a los motivos que dieron el mérito suficiente para la aplicación del presente cargo, se observa de conformidad a la consulta de vuelos realizada en la página web <https://plusultra.com/> el 16 de febrero de 2023 que, una vez se ingresaron los datos, tales como: i) lugar de origen y destino, ii) fecha de ida, entre otros, pese a que el precio de cada una de las tarifas disponibles se resalta, no se logra evidenciar los factores que la componen durante su selección.

Para ilustrar lo anterior, se observa en la siguiente imagen que, al revisar el vuelo ofrecido por la compañía, en este caso, Cartagena – Madrid, hora: 22:45 del 25 de febrero de 2023, se desprenden cuatro tarifas denominadas Económica Full, Económica Plus, Ejecutiva Basic y Ejecutiva Plus, las cuales, según la elección del usuario, contiene sus condiciones y restricciones, sin embargo, frente al total de cada una de ellas, no se evidencia de manera clara y suficiente el desglose sobre cada uno de los montos que la componen:

Imagen 3.

The screenshot shows the Plus Ultra website interface for flight selection. A table on the left lists fare types and their prices:

Adulto	1013.38€	1212.84€	1432.26€	2052.81€
Bebé 0 - 2 AÑOS				
Niño 2 - 11 AÑOS				

Below this table, there is a section for 'Ejecutiva Plus' with details about change policies, baggage, and cabin equipment. To the right, a summary table is highlighted with a red box:

Adulto	1	2052.81€
Bebé	0	0€
Niño	0	0€
Gastos de emisión		
Adulto	1	30€
Bebé	0	0€
Niño	0	0€
Vuelo de ida		
CARTAGENA DE INDIAS - MADRID		
Salida: sáb, 25 feb 2023, 22:45		
Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15		
Total		2082.81€

At the bottom of the page, there are buttons for 'Volver' and 'Continuar'. A footer note states: 'Las tarifas están sujetas a disponibilidad y serán confirmadas antes de la realización del pago.'

Tomada en el minuto 10:40 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de selección del tiquete con ruta Cartagena – Madrid, España, sobre informar durante la selección de la reserva el valor discriminado del tiquete y costos adicionales⁴⁴.

Esto mismo, se evidencia al seleccionar y adquirir los servicios adicionales, pese a que aumenta el valor a pagar, no se desprenden sus factores.

⁴⁴ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Imagen 4.

✈️	CARTAGENA DE INDIAS - MADRID	
	Salida: sáb, 25 feb 2023, 22:45	
	Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15	
	Duración: 9h 30min	
	directo	
	Economica Full	
	Cambios permitidos en cualquier momento con una penalización de 150 eur / 170 usd; sujetos al pago de diferencia de tarifa o tasas.	
	En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/USD280.	
	Devolución /Reembolso del billete: no permitido	
	*Para cambios y reembolsos aplicará la tarifa más restrictiva.	
	Cargo administrativo por gestión de reembolso de tasas de 50.00 eur / 60.00 usd.	
	Bodega: 1 maleta de 23Kg. Los bebés de 0 a 2 años sin cumplir tienen derecho a una pieza de 10 kg como equipaje en bodega.	
	Cabinas: 1 pieza de equipaje de mano adicional de 8Kg. (tamaño máximo de 55 x 40 x 20 cm).	
	Total:	1367.51 €
	Billetes:	1008.99 €
	Servicios adicionales:	358.52 €

Tomada en el minuto 13:10 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Cartagena – Madrid, España, sobre el deber de informar el valor discriminado del tiquete y costos adicionales⁴⁵.

Ahora bien, al continuar con el proceso de compra de la reserva, la vigilada incorporó un apartado denominado “*precio desglosado*” el cual al pulsar en valor de la tarifa de color azul, se desprende una pequeña venta que discrimina cada uno de los factores que componen el tiquete a pagar, sin embargo, pese a que en ese instante se informa al usuario, lo cierto es que dicho contenido no se distingue en ningún otro momento durante todo el proceso de compra del tiquete ni al continuar con la asignación de servicios adicionales, lo anterior, en contravía con lo establecido en la norma, la cual dispone que dicha información tiene que estar en todo el momento del proceso de selección y compra .

Imagen 5.

CO	Colombia Airport Tax	43.77
DG	Colombia Resident Exit Tax Timbre	21.42
YG	Carrier-imposed surcharg	193.70
YS	Colombia Sales Tax IVA	145.10
Fee	Fee emission	35

Tomada en el minuto 11:06 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Cartagena – Madrid, España, sobre el deber de informar el valor discriminado del tiquete y costos adicionales⁴⁶.

Con lo expuesto, se puede evidenciar que la vigilada, presuntamente omite suministrar a sus usuarios la información de que trata el literal (d) del numeral 3.10.1.1., frente a la obligación de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete el valor de la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto

⁴⁵ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA. avi»

⁴⁶ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA. avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

autorizado) que deba ser pagado por el pasajero. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

Cargo Segundo: presunto incumplimiento al literal (e) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar durante la solicitud y el proceso de compra del ticket los aeropuertos y terminales de los vuelos ofrecidos.

El literal (e) del numeral 3.10.1.1. de los RAC establece que durante todo el proceso de solicitud y compra del ticket, los usuarios tienen derecho a que se suministre información acerca de los aeropuertos y terminales de origen y destino de la tarifa seleccionada. Así se lee en tal norma:

“...3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del ticket, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre...”

“...(e) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido...”

La información regulada en el literal anterior, resulta de gran relevancia para los usuarios al momento de adquirir tickets, teniendo en cuenta que su fin, es prevenir las consecuencias y evitar confusiones, frente a aquellos orígenes y destinos que puedan contar con más de un aeropuerto o terminal aéreo.

Sin embargo, en el caso particular, y frente a los resultados de la búsqueda realizada en la sección de vuelos de la página web <https://plusultra.com/>, una vez se ingresaron datos tales como: i) lugares de origen y destino, ii) fechas y iii) cantidad de pasajeros; no se evidencian los nombres de los aeropuertos y terminales aéreos.

Lo anterior, se evidencia en la consulta realizada de los vuelos con itinerario Cartagena – Madrid y Bogotá – Madrid, al ingresar a la consulta de reserva, no se halló la descripción de los nombres de los aeropuertos de origen y destino, tal y como se observa en las imágenes siguientes, tomadas del video realizado por esta Dirección el pasado 16 de febrero de 2023 y que reposa en el expediente digital:

Imagen 6.

Pasajero	Economica Full	Economica Plus	Ejecutiva Basic	Ejecutiva Plus
Adulto	1013.38€	1212.84€	1432.26€	2052.81€
Bebé 0 - 2 AÑOS				
Niño 2 - 11 AÑOS				

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Tomada en el minuto 09:53 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de selección del tiquete con ruta Cartagena – Madrid, España, sobre el deber de informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.⁴⁷

Imagen 7.

Descripción Total

Adulto 1	1008.99€
----------	----------

Volver Cancelar Continuar

Las tarifas están sujetas a disponibilidad y serán confirmadas antes de la realización del pago.

CARTAGENA DE INDIAS - MADRID
 Salida: sáb, 25 feb 2023, 22:45
 Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15
 Duración: 9h 30min
 directo

Economica Full
 Cambios permitidos en cualquier momento con una penalización de 150 eur / 170 usd, sujetos al pago de diferencia de tarifa o tasas.
 En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/USD280.
 Devolución/Reembolso del billete: no permitido
 *Para cambios y reembolsos aplicará la tarifa más restrictiva.
 Cargo administrativo por gestión de reembolso de tasas de 50.00 EUR / 60.00 USD.
 Bodega: 1 maleta de 23Kg. Los bebés de 0 a 2 años sin cumplir tienen derecho a una pieza de 10 kg como equipaje en bodega.
 Cabina: 1 pieza de equipaje de mano adicional de 8Kg. (tamaño máximo de 55 x 40 x 20 cm).

Total: 1008.99 €
 Billetes: 1008.99 €
 Servicios adicionales: 0 €

Tomada en el minuto 11:19 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Cartagena – Madrid, España, sobre el deber de informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.⁴⁸

Imagen 8.

18 feb 2023 20 feb 2023 22 feb 2023 25 feb 2023 27 feb 2023 1 mar 2023 4 mar 2023

Vuelo de ida
PU221 BOGOTA - MADRID
 Salida: sábado, 25 de febrero de 2023, 19:30h
 Llegada: domingo, 26 de febrero de 2023, 14:15h
 Duración: 12h 45min (con escala CARTAGENA DE INDIAS - (CTG) 1,40h) Aeronave A330

Tarifas

Pasajero	Economica Full	Economica Plus	Ejecutiva Basic	Ejecutiva Plus
Adulto	872.34€	1011.96€	1274.59€	1538.33€
Bebé 0 - 2 AÑOS				
Niño 2 - 11 AÑOS				

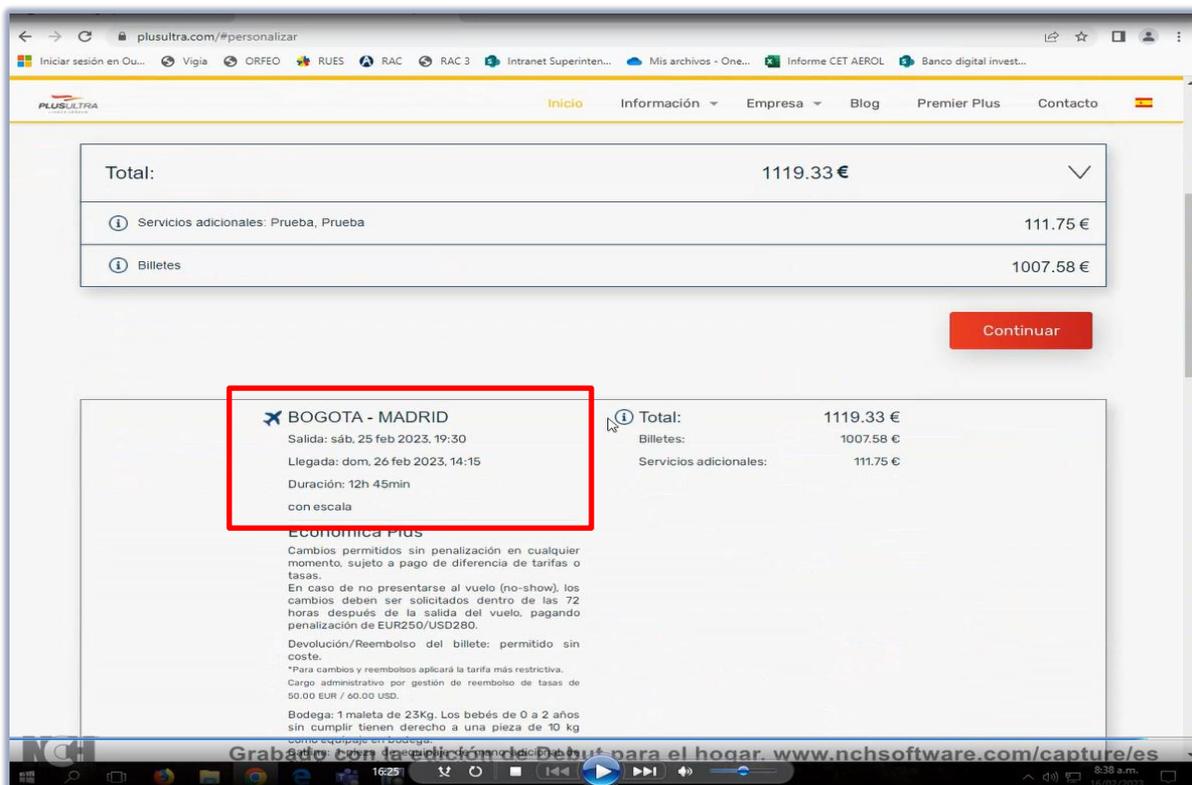
Las tarifas están sujetas a disponibilidad y serán confirmadas antes de la realización del pago.

⁴⁷ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

⁴⁸ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Tomada en el minuto 14:22 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de selección del tiquete con ruta Bogotá (Bog) – Madrid (mad), sobre el deber de informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.⁴⁹
Imagen 9.



Tomada en el minuto 16:25 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Bogotá – Madrid, sobre el deber de informar los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.⁵⁰

De acuerdo con lo expuesto, se encuentra que, Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., presuntamente omite la obligación de suministrar a sus usuarios la información de que trata el literal (e) del numeral 3.10.1.1. relacionado con la obligación de informar durante la solicitud y el proceso de compra del tiquete los aeropuertos y terminales de los vuelos ofrecidos. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

Cargo Tercero: presunto incumplimiento a lo previsto en el literal (g) del numeral 3.10.1.1. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, las condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

El literal (g) del numeral 3.10.1.1. de los RAC, dispone que, durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, la agencia de viajes debe informar al usuario las limitaciones de equipaje, tal como se observa a continuación:

“3.10.1.1. Información.

La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actúe en su nombre.

Las referencias que en esta Parte se hacen a obligaciones y derechos del pasajero, se entienden cumplidas directamente por él o a su favor cuando actúe a través de un tercero. Durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, el pasajero tiene derecho a que el transportador, agencia de viajes o intermediarios le informe sobre:

(...)

⁴⁹ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

⁵⁰ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

(g) Las condiciones del transporte respecto a reservas y cancelaciones, adquisición de tiquetes, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar, y en general los derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, como también las indicadas anteriormente. Dicha información deberá ser suministrada de manera escrita, legible y clara al pasajero una vez adquirido su tiquete aéreo, indicando cuando corresponda, el link al que puede acceder el pasajero para obtener la información (...)

Si bien el legislador no define expresamente el significado de la expresión “límites del equipaje”, la misma está íntimamente relacionada con la cantidad de equipaje que se le permite a cada pasajero durante el vuelo contratado. La información sobre el peso y las dimensiones del equipaje debe ser eficiente para que el usuario conozca, al menos de forma anticipada, cuál es el espacio máximo físico que aquel puede ocupar; Esto coincide con lo preceptuado en el numeral 1.2. del artículo 24 del Estatuto del Consumidor, que obliga a que se informe sobre la cantidad, peso o volumen del producto o servicio, en caso de que sea aplicable como se señala a continuación:

“Artículo 24. Contenido de la información

La información mínima comprenderá:

(...)

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley.”

Ahora bien, se tiene que, como resultado de la inspección realizada a la página web, al momento de realizar la simulación de compra de un tiquete con itinerario Cartagena – Madrid y posteriormente, Bogotá – Madrid, al seleccionar el itinerario, para el momento en que el usuario debe revisar las condiciones de la tarifa adquirida, se desliza una pequeña pestaña la cual contiene información acerca de las restricciones del tiquete, y sin embargo, al describir el equipaje permitido, se tiene que la misma no hace distinción acerca de las limitaciones del artículo personal ni informa acerca de su inclusión en la tarifa, asimismo, indica solamente el peso del equipaje de bodega, omitiendo sus dimensiones y se logra destacar que, la información solo se encuentra completa frente al equipaje de cabina que, como se observa, contiene tanto el peso y las dimensiones permitidas. Lo anterior se muestra ejemplificado la siguiente imagen.

Imagen 10.

The screenshot displays the Plus Ultra website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio', 'Información', 'Empresa', 'Blog', 'Premier Plus', and 'Contacto'. Below this is a 'Tarifas' section with a table showing prices for different passenger types and fare classes. A modal window titled 'Económica Plus' is open, providing detailed conditions for that fare class. The conditions include baggage allowances and change policies. A red box highlights this modal window.

Pasajero	Económica Full	Económica Plus	Ejecutiva Basic	Ejecutiva Plus
Adulto	872.34€	1011.96€	1274.59€	1538.33€
Bebé 0 - 2 AÑOS				
Niño 2 - 11 AÑOS				

Económica Plus

Cambios permitidos sin penalización en cualquier momento, sujeto a pago de diferencia de tarifas o tasas. En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/US\$280.

Devolución/Reembolso del billete: permitido sin coste. *Para cambios y reembolsos aplicará la tarifa más restrictiva. Cargo administrativo por gestión de reembolso de tasas de 50.00 EUR / 60.00 USD.

Bodega: 1 maleta de 23Kg. Los bebés de 0 a 2 años sin cumplir tienen derecho a una pieza de 10 kg como equipaje en bodega. Cabina: 1 pieza de equipaje de mano adicional de 8Kg. (tamaño máximo de 55 x 40 x 20 cm).

SU RESERVA

Adulto	1	1011.96€
Bebé	0	0€
Niño	0	0€

Gastos de emisión

Adulto	1	30€
Bebé	0	0€
Niño	0	0€

Vuelo de ida
BOGOTA - MADRID
Salida: sáb, 25 feb 2023, 19:30
Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15

Total 1041.96€

Las tarifas están sujetas a disponibilidad y serán confirmadas antes de la realización del pago.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Tomada en el minuto 10:05 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de selección del tiquete con ruta Bogotá – Madrid, sobre informar las limitaciones del equipaje⁵¹.

Finalmente, al continuar con el proceso de compra, no se vislumbra la información acerca de las limitaciones del equipaje de manera suficiente repitiéndose el contenido anteriormente mencionado, el cual carece de los criterios exigidos por Ley (imagen 11), adicionalmente, al realizar la selección de equipaje adicional, se logra establecer que se continúa omitiendo las limitaciones del mismo (imagen 12).

Imagen 11.

plusultra.com/#personalizar

Inicio Información Empresa Blog Premier Plus Contacto

Total: 1119.33 €

Servicios adicionales: Prueba, Prueba 111.75 €

Billetes 1007.58 €

Continuar

✈️ BOGOTA - MADRID
 Salida: sáb, 25 feb 2023, 19:30
 Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15
 Duración: 12h 45min
 con escala

Económica Plus
 Cambios permitidos sin penalización en cualquier momento, sujeto a pago de diferencia de tarifas o tasas.
 En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/USD280.
 Devolución/Reembolso del billete: permitido sin coste.
 *Para cambios y reembolsos aplicará la tarifa más restrictiva.
 Cargo administrativo por gestión de reembolso de tasas de 50.00 EUR / 60.00 USD.
 Bodega: 1 maleta de 23Kg. Los bebés de 0 a 2 años sin cumplir tienen derecho a una pieza de 10 kg como equipaje en bodega.

Total: 1119.33 €
 Billetes: 1007.58 €
 Servicios adicionales: 111.75 €

Tomada en el minuto 16:25 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Bogotá – Madrid, sobre informar las limitaciones del equipaje⁵².

Imagen 12.

plusultra.com/#personalizar

Inicio Información Empresa Blog Premier Plus Contacto

Prueba, Prueba

Servicios adicionales: 93.12€

Equipaje (Ida)

Bicicleta (93.12€) Primera maleta extra (111.75€) Segunda maleta extra (163.65€)

Total: 1102.11 €

Continuar

✈️ CARTAGENA DE INDIAS - MADRID
 Salida: sáb, 25 feb 2023, 22:45
 Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15
 Duración: 9h 30min
 directo

Económica Full
 Cambios permitidos en cualquier momento con una penalización de 150 eur / 170 usd, sujetos al pago de diferencia de tarifa o tasas.
 En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/USD280.

Total: 1102.11 €
 Billetes: 1008.99 €
 Servicios adicionales: 93.12 €

Tomada en el minuto 12:47 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de compra del tiquete con ruta Cartagena de Indias – Madrid, sobre informar las limitaciones del equipaje⁵³.

⁵¹ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

⁵² Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

⁵³ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Por lo anterior, se pudo evidenciar que la vigilada, presuntamente omite suministrar a sus usuarios la información de que trata el literal (g) del numeral 3.10.1.1. relacionado con el deber de la aerolínea de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, las condiciones de peso y dimensiones del equipaje. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

Cargo Cuarto: presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con el deber que tienen las aerolíneas de 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.

El numeral 3.10.1.1.1. de los RAC dispone textualmente que, las aerolíneas deben suministrar información completa, suficiente y clara, en cuanto a las condiciones para ejercer el derecho de desistimiento o el retracto, según corresponda, como se lee a continuación:

“ 3.10.1.1.1. Deber especial de información ventas por internet o a distancia.

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.”

Además, anuncia la norma que, la información debe estar sujeta a lo contemplado en el numeral 3.10.1.8. que regula lo relativo a las facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto.

Concretamente en el caso que nos ocupa, para que la información esté provista de forma completa y suficiente debe contar con lo establecido en la norma aplicable al derecho de retracto, la cual se regula en el numeral 3.10.1.8.2. de los RAC que establece:

“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 con 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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

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”

Sin embargo, mediante Auto del 28 de noviembre de 2019 expedido por el Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo – Sección Primera, fueron suspendidos provisionalmente los literales a, b y e de la mencionada norma.

Desde entonces, y bajo el desarrollo argumentativo que expuso el alto tribunal, el ejercicio del derecho de retracto para los usuarios del sector aéreo, de manera sustitutiva se rige bajo los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (sin perjuicio de lo dispuesto en los literales del numeral 3.10.1.8.2 que no fueron suspendidos), que establece:

“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.

(...)

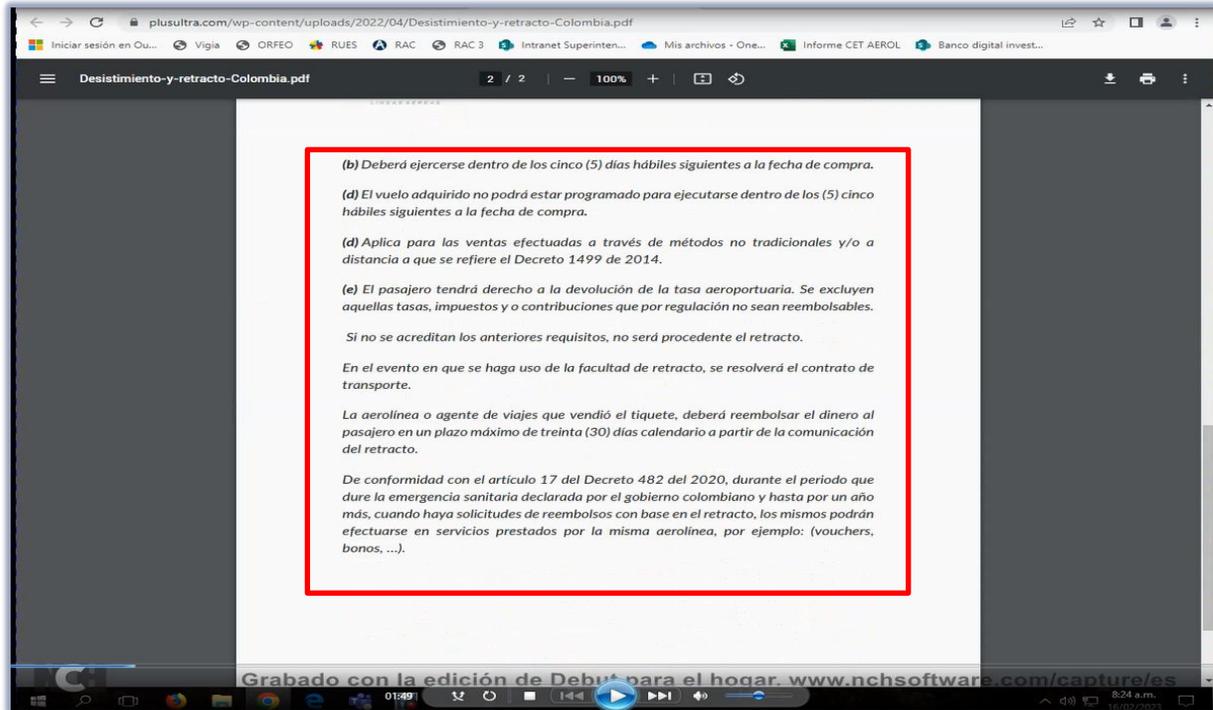
El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. *En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”*
(Subrayado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

Como resultado de la inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> 16 de febrero de 2023, la vigilada pese a que en los apartados de su página principal, establece un link en el cual se encuentra la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

información relacionada al derecho de retracto (imagen 13), omite ofrecer dicho contenido durante todo el proceso de selección y compra de tiquetes.

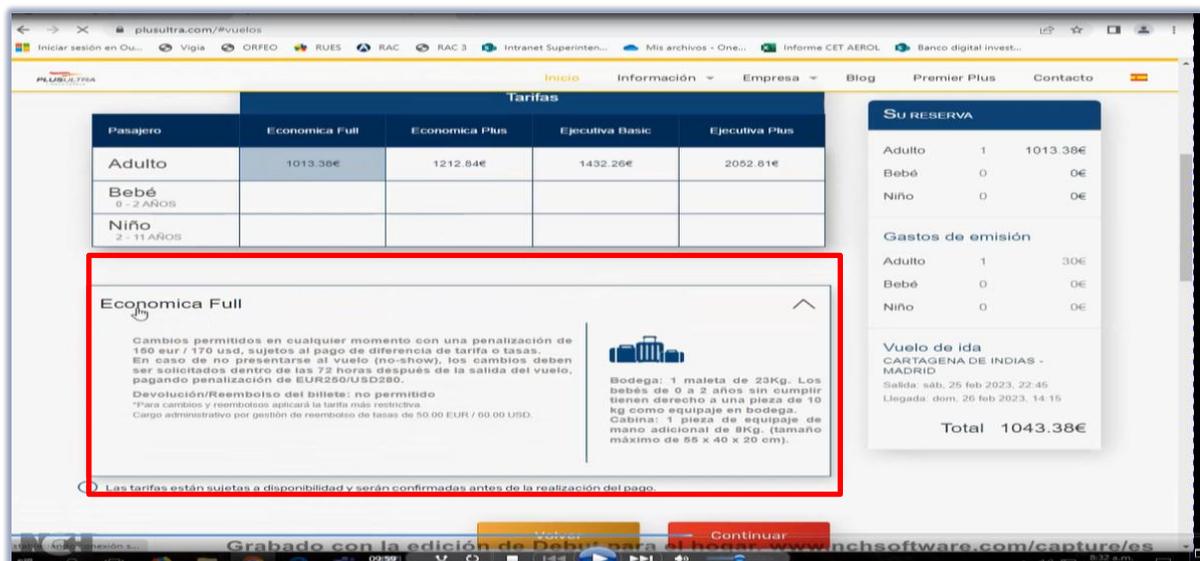
Imagen 13.



Tomada en el segundo 01:49 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> sobre la información de las condiciones para ejercer el derecho al desistimiento o retracto ⁵⁴.

Lo anterior se puede evidenciar en las siguientes imágenes, en las cuales se distingue que, durante la selección del tiquete con itinerario Cartagena – Madrid, programado para el 25 de febrero de 2022, hora 22:45 y al momento de continuar con el proceso de compra, se omite enfatizar y mencionar a los usuarios la regulación del presente derecho.

Imagen 14.



Tomada en el minuto 09:59 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> durante el proceso de selección del tiquete de la ruta Cartagena - Madrid, sobre la información de las condiciones al derecho al desistimiento o retracto ⁵⁵.

⁵⁴ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

⁵⁵ Véase en el expediente digital « 18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Imagen 15.

The screenshot shows the Plus Ultra website's payment page for a flight from Cartagena de Indias to Madrid. The flight details are highlighted with a red box:

- ✈️ CARTAGENA DE INDIAS - MADRID**
- Salida: sáb, 25 feb 2023, 22:45
- Llegada: dom, 26 feb 2023, 14:15
- Duración: 9h 30min
- directo
- Economica Full**
- Cambios permitidos en cualquier momento con una penalización de 150 eur / 170 usd, sujetos al pago de diferencia de tarifa o tasas.
- En caso de no presentarse al vuelo (no-show), los cambios deben ser solicitados dentro de las 72 horas después de la salida del vuelo, pagando penalización de EUR250/USD280.
- Devolución/Reembolso del billete: no permitido
- *Para cambios y reembolsos aplicará la tarifa más restrictiva.
- Cargo administrativo por gestión de reembolso de tasas de 50.00 EUR / 60.00 USD.
- Bodega: 1 maleta de 23Kg. Los bebés de 0 a 2 años sin cumplir tienen derecho a una pieza de 10 kg como equipaje en bodega.
- Cabina: 1 pieza de equipaje de mano adicional de 8Kg. (tamaño máximo de 55 x 40 x 20 cm).

Summary of costs:

Total:	1367.51 €
Billetes:	1008.99 €
Servicios adicionales:	358.52 €

Tomada en el minuto 13:08 de la visita de inspección realizada a la página web <https://plusultra.com/> sobre la información de las condiciones al derecho al desistimiento o retracto durante el proceso de compra del tiquete con itinerario Cartagena – Madrid⁵⁶.

Con lo antes expuesto se puede evidenciar que la vigilada presuntamente omite suministrar a sus usuarios la información de que trata el numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con el deber que tienen las aerolíneas de 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. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

Cargo Quinto: presunto incumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, relacionado con la obligación de establecer en el medio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

En lo que respecta a las obligaciones a cargo de los proveedores que comercialicen servicios utilizando medios electrónicos, también resulta relevante la determinada en el párrafo del artículo 50 ibidem, en cuanto que exige la disponibilidad de un enlace que permita a los consumidores acceder al sitio web de la autoridad de protección, que, para el caso de los usuarios de transporte, es esta Entidad. Así se lee en tal precepto:

⁵⁶ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

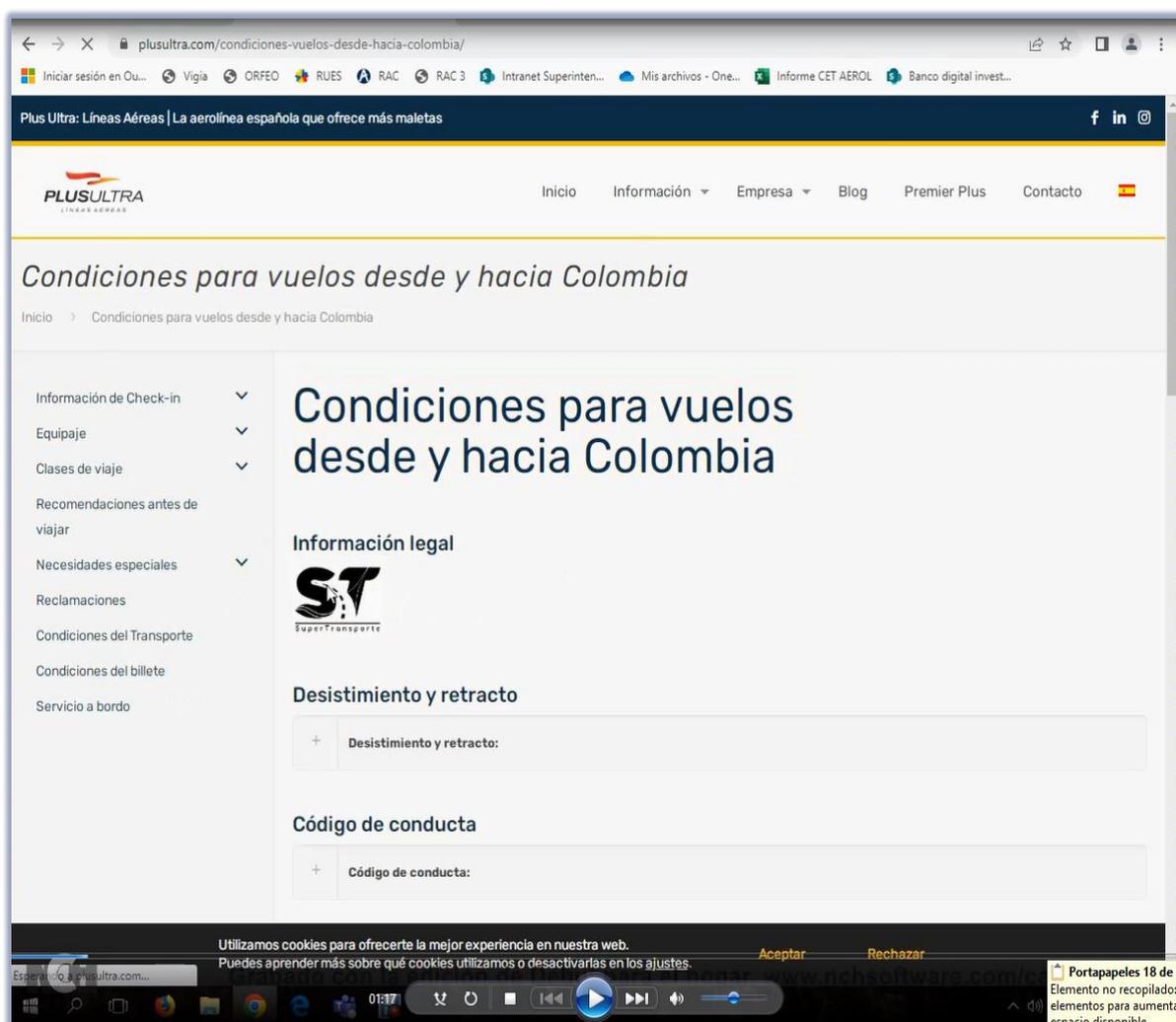
“El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.”

Así las cosas, el párrafo del artículo 50 Ley 1480 de 2011, transcrito anteriormente, dispone que quienes ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán informar a través de un enlace visible y fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, en este caso, a la Superintendencia de Transporte, quien conforme al artículo 109 de la Ley 1955 de 2019, es quien vela por la observancia de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Sobre el particular, y de conformidad con los resultados de la búsqueda realizada, una vez consultada en la página inicial de la aerolínea Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., se encontró que, pese a que existe el símbolo de la autoridad en el apartado *“condiciones para vuelos desde y hacia Colombia”* no es posible acceder al enlace que dirija a la página web de la autoridad competente en materia de protección a usuarios del sector transporte, esto es, la Superintendencia de Transporte.

Lo anterior, se ilustra en la siguiente imagen, la cual es extraída del video realizado por esta Dirección el pasado 16 de febrero de 2022, y que reposa en el expediente digital:

Imagen 16.



Tomada en el minuto 01:17 de la visita de inspección realizada a la página web principal de la aerolínea <https://plusultra.com/> sobre el enlace que dirija a la página de la autoridad de protección al consumidor.⁵⁷

De acuerdo con lo expuesto, se encuentra que Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., presuntamente omite la obligación de suministrar a sus usuarios sobre la información de que trata el párrafo del artículo 50 de

⁵⁷ Véase en el expediente digital «18. VIDEO PLUS ULTRA.avi»

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

la Ley 1480 de 2011 relacionado con la obligación de establecer en el medio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia. Por lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa, si la aerolínea será sancionada de conformidad con el literal b) de la sección 13.570 de los RAC.

V. SANCIÓN

5.1. Si una vez surtido el Procedimiento Administrativo Sancionatorio, esta Dirección encuentra responsable a la aerolínea PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A. por las conductas endilgadas en los **cargos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto** de la presente investigación, en concordancia por lo establecido en el literal (b) de la sección 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, esta autoridad procederá a imponer sanción tipo multa equivalente a once mil noventa y tres (11.093) U.V.T. del año de vigencia de los hechos.

“ 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, 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”⁵⁸

VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

6.1. De resultar procedente la sanción expuesta precedentemente para los **cargos primero, segundo, tercero, cuarto y quinto**, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación, agravación y concurso, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en la sección 13.300 y 13.105 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.

⁵⁸ Ibidem.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

- (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...”

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la investigada **PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A**, 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 **2023910260100011-E**.

Se resalta que la aerolínea, podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36⁵⁹ 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/EiNqYizQCUFJt8n6EjGcwJkBLajsTtOnyxde4VsORtH-pA?e=DIZkpl>

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.

⁵⁹ **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 Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

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 investigada **PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A.**⁶⁰, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo, de la siguiente manera:

Cargo Primero: presunto incumplimiento al literal d del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete el valor de la tarifa aplicada discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobrecosto autorizado) que deba ser pagado por el pasajero.

Cargo Segundo: presunto incumplimiento al literal e del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con la obligación de informar durante la solicitud y el proceso de compra del tiquete los aeropuertos y terminales de los vuelos ofrecidos.

Cargo Tercero: presunto incumplimiento a lo previsto en el literal g del numeral 3.10.1.1. de los RAC, relacionado con el deber de la aerolínea de informar durante la solicitud de la reserva y el proceso de compra del tiquete, las condiciones de peso y dimensiones del equipaje.

Cargo Cuarto: presunto incumplimiento del numeral 3.10.1.1.1. de los RAC, relacionado con el deber que tienen las aerolíneas de 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.

Cargo Quinto: presunto incumplimiento al parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor, relacionado con la obligación de establecer en el medio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Artículo Segundo: CONCEDER a la investigada **PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS 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 **2023910260100011-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 investigada **PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A.**

Artículo Cuarto: INFORMAR a la investigada **PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A.**, 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/DireccindelInvestigaciones/EiNqYizQCUFJt8n6EjGcwJkB LajsTtOnyxde4VsORtH-pA?e=DIZkpL>

⁶⁰ Sociedad extranjera con domicilio en Madrid, España y con sucursal constituida en Colombia, esta última con número de identificación tributaria (NIT) 901346830-0.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

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

582 DE 24/02/2023

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



Firmado digitalmente
por HERRERA
SANCHEZ ALEX
EDUARDO
Fecha: 2023.02.27
10:14:20 -05'00'

ALEX EDUARDO HERRERA SÁNCHEZ

Notificar:

Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

CMC ABOGADOS S.A.S

Mandatario Legal o quien haga sus veces.

marango@cmclex.com

Calle 93 B 12 - 48 Edificio Futura, Oficina 308, Barrio Chicó Norte
Bogotá D.C.

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal en cuatro (04) folio(s).

Proyectó: K.S.M.P.

Revisó: J.E.V.R.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A. SUCURSAL COLOMBIA
Sigla: No reportó
Nit: 901346830-0
Domicilio: CARTAGENA, BOLIVAR, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 09-426045-02
Fecha de Matrícula: 19 de Noviembre de 2019
Último año renovado: 2022
Fecha de Renovación: 23 de Marzo de 2022

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 1 A 2 87 13001 BARRIO BOCAGRANDE
Municipio: CARTAGENA, BOLIVAR, COLOMBIA
Correo electrónico: mgsabogal@hotmail.com
Teléfono comercial 1: 3206321199
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó

Dirección para notificación judicial: Calle 93 B No.12 - 48 Edificio Futura, Oficina 308, Barrio Chicó Norte
Municipio: BOGOTA, DISTRITO ESPECIAL, COLOMBIA

Correo electrónico de notificación: marango@cmcllex.com
Teléfono para notificación 1: 6014661621
Teléfono para notificación 2: 3045881010
Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A. SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

PROPIETARIO - CASA PRINCIPAL

Nombre de la sociedad(Casa Principal): PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A.
Domicilio Casa Principal: MADRID, MADRID, ESPAÑA

APERTURA SUCURSAL DE SOCIEDAD EXTRANJERA

CONSTITUCIÓN: Que por Escritura Pública No. 4226 del 16 de Octubre de 2019, otorgada en la Notaría 2a. de Cartagena, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de Noviembre de 2019 bajo el número 34,021 del Libro VI del Registro Mercantil, se protocolizo, la apertura de la Sucursal Extranjera denominada:

PLUS ULTRA LINEAS AEREAS S.A. SUCURSAL COLOMBIA

TERMINO DE DURACIÓN

DURACIÓN: Que la sucursal no se halla disuelta y su duración es hasta el 26 de junio de 2039.

OBJETO SOCIAL

OBJETO SOCIAL: El objeto social de la Sucursal será: a) La Explotación del transporte aéreo en línea regular y no regular de personas, equipajes, correo y mercancías de toda clase. b) La explotación de los servicios de asistencia técnica, operativa y comercial a las aeronaves, pasajeros, carga y correo, con o sin la prestación de servicios conocidos como handling (manejo de equipajes). c) La explotación y desarrollo de sistemas informatizados de reservas y demás servicios relacionados con el transporte aéreo. d) La explotación y desarrollo de servicios de mantenimiento aeronáutico de motores, instrumentación y equipos auxiliares de aeronaves. e) Los servicios de catering, limpieza y mantenimiento general de aeronaves. f) La explotación de servicios de formación e instrucción en materia aeronáutica. g) El arrendamiento y la compraventa de aeronaves. h) La adquisición, arrendamiento y explotación de establecimientos relacionados con la hostelería, la restauración y el sector hotelero.

CAPITAL

QUE EL CAPITAL DE LA SUCURSAL ES: \$34.273.149,00

REPRESENTANTE LEGAL, APODERADO Y/O MANDATARIO

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: El mandatario general de la Sucursal se le otorgan las más amplias facultades para constituir y administrar a la Sucursal y para aparecer ante todas las autoridades públicas y privadas, y ante cualquier tercero, como el representante legal de la Sucursal de PU en Colombia, con amplios poderes para actuar en nombre de PU en Colombia y representarla en todas las circunstancias y para todos los propósitos relacionados con la administración y las operaciones de la Sociedad en Colombia, estando dicha representación siempre limitada a acciones u operaciones que hagan parte del objeto social de la Sociedad, y para adelantar todas aquellas acciones u operaciones directas o indirectamente relacionadas con dicho objeto social o derivadas del mismo, o de una naturaleza tal que sea útil para lograr la Implementación de las actividades de PU en Colombia, y en particular para: A. Adelantar todas las gestiones necesarias para la apertura de la Sucursal en Colombia, incluyendo, pero no limitado a, firmar la escritura pública de constitución y cualquier modificación de la misma e inscribir dicha escritura pública en la Cámara de Comercio, y en general adelantar todos los trámites necesarios hasta obtener el certificado de existencia y representación legal de la Sucursal; B. Inscribir a la Sucursal en el Registro Único tributario (RUT) y obtener su Número de identificación Tributario (NIT) así como diligenciar, presentar y pagar toda y cualquier declaración tributaria en nombre de la Sucursal, representar a la Sucursal ante todas las autoridades tributarias y en general adelantar todo y cualquier acto necesario para el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de la Sucursal; C. Negociar las divisas enviadas por PU a la Sucursal, diligenciar y presentar las declaraciones de cambio y solicitar y obtener el registro de la inversión extranjera de la Sociedad en Colombia ante el Banco de la República, así como adelantar todas las demás actuaciones necesarias para que tanto PU como la Sucursal cumplan con todas sus obligaciones cambiarias y tributarias, incluyendo pero sin limitarse a, inscribir a la sociedad en el Registro Único Tributario (RUT) , y obtener su Número

de identificación Tributaria (NIT). D. Firmar conjunta o Individualmente, los documentos necesarios para la apertura de una o varias cuantos bancarias en moneda local o en dólares americanos en un banco local de buena reputación a nombre de la Sucursal, que pudiere resultar necesaria para el pago de sus gastos locales; E. Actuar en nombre de la Sucursal o de PU ante las diferentes autoridades locales en todos los asuntos relacionadas con las actividades de la Sucursal y de PU en Colombia; F. Adelantar todas las actividades, solicitudes, negociaciones y reclamos ante las entidades públicas necesarias para que la Sucursal adelante sus actividades en Colombia, y para estos efectos estará facultado para firmar cualquier documento público o privado que resulte necesario o conveniente; G. Suscribir todos los contratos, acuerdos y/o documentos que la indique la Sucursal o PU y que sea necesario para el desarrollo de las operaciones de la Sucursal en Colombia; H. Otorgar total o parcialmente poder especial para realizar los actos jurídicos anteriormente mencionados, así como reasumirlo cuando lo considere necesario. Las facultados acá otorgadas se registrarán por las leyes de Colombia. Este poder se otorga por un término de dos años y podrá ser revocado en cualquier momento, sin necesidad de ninguna Justificación. El representante legal o mandatario general tendrá suplentes, todos los cuales tendrán sus mismas facultades. De acuerdo con el numeral 5 del artículo 472 del Código de Comercio de Colombia y el artículo 59 del Código General del Proceso, el representante legal de la Sucursal tiene Facultadas de representación legal para los efectos judiciales y extrajudiciales que se requieran.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por Escritura Pública No. 3691 del 02 de agosto de 2022, otorgada en la Notaría 2a. de Cartagena, inscrita en esta Cámara de Comercio el 10 de agosto de 2022 con el No. 36798 del Libro VI, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REPRESENTANTE LEGAL PRINCIPAL MANDATARIO GENERAL	CMC ABOGADOS S.A.S.	N. 900.417.917-4
PRIMER SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL O MANDATARIO GENERAL	ARI CONSULTING GROUP SAS	N. 900.777.016-7
SEGUNDO SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL O MANDATARIO GENERAL	MANUEL GONZALO SABOGAL RESTREPO	C.C. 89.007.797
TERCER SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL O MANDATARIO GENERAL	CELSO LUIS FERNANDEZ HOYOS	C.C. 1.140.877.653
CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA	PLANEACION TRIBUTARIA Y FINANCIACION SAS DESIGNACION	N 900.622.164-3

Por Escritura Pública No. 4226 del 16 de Octubre de 2019, otorgada en la Notaría 2a. de Cartagena, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de

Noviembre de 2019 bajo el número 34,023 del Libro VI del Registro Mercantil.

REVISOR FISCAL PRINCIPAL LAURA MANUELA SANCHEZ C 1.040.040.013
SANCHEZ
DESIGNACION

Por Escritura Pública No. 4226 del 16 de Octubre de 2019, otorgada en la Notaría 2a. de Cartagena, inscrita en esta Cámara de Comercio el 19 de Noviembre de 2019 bajo el número 34,022 del Libro VI del Registro Mercantil.

REFORMAS DE LA SUCURSAL

REFORMAS: Que hasta la fecha la sucursal no ha sido reformada.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Cartagena, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal código CIIU: 5111
Actividad secundaria código CIIU: 5112
Otras actividades código CIIU: 7990

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la Sucursal de Sociedad Extranjera, a la fecha y hora de su expedición.

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97063553-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: marango@cmcllex.com

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:44 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20235330005825 de 24-02-2023 (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

Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

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/EiNqYizQCUFJt8n6EjGcwJkBLajsTtOnyxde4VsORtH-pA?e=dGEGPk>

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-582 (1) (1).pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-4.1 RUES PLUS ULTRA AIRLINES.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 27 de Febrero de 2023

Anexo de documentos del envío

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E97065002-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: E97063553-S

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

Identificador de usuario: 403784

Remitente: notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co

Destino: marango@cmcllex.com

Asunto: Notificación Resolución 20235330005825 de 24-02-2023 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Fecha y hora de envío: 27 de Febrero de 2023 (11:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Febrero de 2023 (11:44 GMT -05:00)

Fecha y hora de acceso a contenido: 27 de Febrero de 2023 (11:45 GMT -05:00)

Dirección IP: 40.94.25.212

User Agent: Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 6.2; Win64; x64; Trident/7.0; .NET4.0C; .NET4.0E; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.0.30729; .NET CLR 3.5.30729)



Digitally signed by LLEIDA
SAS
Date: 2023.02.27 17:52:26
CET
Reason: Sellado de
Lleida.net
Location: Colombia