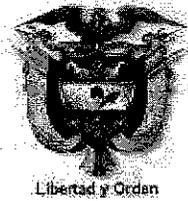




Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



(#01854)

27 JUL 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

### EL JEFE DE LA OFICINA DE TRANSPORTE AÉREO

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Código de Comercio, Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Decreto 260 de 28 de enero de 2004 y artículo 5 de la Resolución 2172 de 1 de septiembre de 2015, y de los Reglamentos Aeronáuticos y,

#### CONSIDERANDO:

**PRIMERO:** Que la Oficina de Transporte Aéreo en cumplimiento de las funciones de vigilancia, evaluación y control, referidas en el artículo 5° del Decreto 260 de 2004<sup>1</sup>, solicitó a la sociedad IBERIA LINEAS ÁEREAS DE ESPAÑA S.A. (en adelante la sociedad investigada o IBERIA) información acerca de la publicidad realizada para promocionar los itinerarios de vuelo directo Medellín (MDE)- Madrid (MAD)- Medellín (MDE), como también, Madrid (MAD)- Cali (CLO)- Madrid (MAD).

**SEGUNDO:** Que el motivo de la presente actuación administrativa se contrae a los siguientes hechos:

2.1. Esta Oficina en virtud de sus facultades de inspección y vigilancia bajo Radicado 2015028118 de 14 de julio de 2015<sup>2</sup>, solicitó a la sociedad investigada allegar lo siguiente:

2.1.1. Oferta de la nueva ruta Medellín (MDE)- Madrid (MAD)- Medellín (MDE) a los pasajeros del programa de fidelización *Iberia Plus*.

2.1.2. Copia de la publicidad ofertada entre 1 de junio y 3 de julio de 2015 y 3 de julio a 13 de julio de 2015, a través de los medios masivos de comunicación, tales como: prensa, revistas, páginas web, volantes, folletos, cuñas televisivas y radiales.

2.2. Que bajo Radicado 2015066574 de 24 de julio de 2015, la sociedad investigada remitió los documentos solicitados por esta Entidad, allegando 88 folios contentivos de la publicidad requerida.

**TERCERO:** Que con base a los hechos anotados, el 8 de septiembre de 2015 se emitió el Auto de apertura de investigación mediante la formulación de pliego de cargos a la sociedad investigada, por la presunta infracción a los artículos 2 y 6 de la Resolución 1582 de 2012, conductas sancionables bajo el tipo administrativo sancionatorio consagrado en el literal (b) del numeral 13.570 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – en adelante RAC- (fls. 97 a 103 del plenario).

**CUARTO:** Que el 21 de septiembre de 2015, el auto de pliego de cargos fue notificado personalmente a EDGAR EDUARDO BARRERA, en calidad de autorizado por MARIA CONSUELO SANCHEZ FIORENTINI

<sup>1</sup> "Artículo 5°. Funciones de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL. Son funciones generales de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL, las siguientes:

(...)  
11. Vigilar, evaluar y controlar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y aeroportuarias en los aeropuertos propios, concesionados, descentralizados o privados  
(...)"

<sup>2</sup> Folio 1 del plenario.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



( # 0 1 8 5 4 )

27 JUN 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

(representante legal de la sociedad investigada), de acuerdo con la constancia que obra a folio 107 del expediente.

**QUINTO:** Que el 5 de octubre de 2015, mediante Radicado 215089900 (fls. 108 a 184 del expediente), la sociedad investigada presentó su memorial de descargos, exponiendo en resumen los siguientes argumentos:

- 5.1. IBERIA adujo que la información que se suministró a los consumidores fue tendiente a promocionar la ruta recientemente autorizada entre Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)- Madrid (MAD), "(...)sin sugerir, ni promocionar, que la ruta, es sin paradas o sin escalas: que es la queja de su despacho, sino noticiando la operación de vuelo directo 3 veces (sic) por semana, a la ciudad de Madrid, siempre presentado unos anuncios ajustados a los permisos otorgados y a la regulación aeronáutica y comercial aplicable"<sup>3</sup>.
- 5.2. La sociedad investigada alegó que el Despacho en el acto administrativo de formulación de pliego de cargos, no tuvo en cuenta las características y los elementos que integran la definición de vuelo directo contenida en el RAC 1, acápite 1 –Cuestiones Preliminares Disposiciones Iniciales, Definiciones y Abreviaturas-, que se reproduce a continuación:

*"Vuelo directo. Cierta operación de las aeronaves que el explotador identifica en su totalidad designándola con el mismo símbolo, desde el punto de origen, vía cualesquier puntos intermedios, hasta el punto de destino"*<sup>4</sup>.

Aseguró que la definición antes trascrita, así como la interpretación que de ella se hace, revela que contrario a lo que esta Entidad aseveró, la ruta autorizada cabe perfectamente en la definición de vuelo directo, y por ello, según manifestó, informó "(...) al enunciar las dos ciudades –Cali y Medellín- que el vuelo hace una parada en Medellín y en Cali, tal como las imágenes numeradas como 1 y 2, (folios 5 y 6) del Auto de Formulación de Cargos indican en forma indubitable"<sup>5</sup>.

En relación con las imágenes 3, 4, 5 y 6, señaladas en el auto de apertura de investigación y formulación de pliego de cargos, IBERIA señaló que "(...)se refieren a publicidad que se emite para cada una de las ciudades, esto es, Medellín y Cali, respectivamente, indicando a nuestros clientes y consumidores que el vuelo es desde, preposición que denota el punto de salida, en nuestro caso, valga repetirlo los puntos de salida son las ciudades de Medellín y de Cali y no se menciona que sea desde –la ciudad de origen- y sin paradas"<sup>6</sup>.

Ahora bien, en relación con la imagen 7 reproducida en el auto de apertura de investigación y formulación de pliego de cargos, IBERIA precisó que: "(...) la información que se brinda es coincidente con la realidad de la operación, indicando las paradas en Cali y Medellín respectivamente, la alocución vuelo directo es empleada total y absolutamente ajustada a la definición y alcance que se le da en el ordenamiento jurídico colombiano (RAC)"<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> Folio 111 del plenario.

<sup>4</sup> Folio 112 del expediente.

<sup>5</sup> Folio 113 del plenario

<sup>6</sup> *Ibidem*.

<sup>7</sup> *Ibidem*.



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

17 JUL 2015

( 0 1 8 5 4 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Adicionalmente señaló que la práctica internacional ha entendido la alocución de vuelo directo, tal como se evidencia de la definición realizada por la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., conforme con la cual:

*“DIRECT FLIGHT. Vuelo directo. Vuelo que entre su punto de origen y su destino final puede hacer varias paradas, pero sin cambiar de avión”<sup>8</sup>.*

En resumen de lo expuesto en este punto, la sociedad investigada estimó que el cargo atribuido carece de sustento jurídico, pues “(...) la alocución de vuelo directo, en los términos de la legislación colombiana y de la práctica internacional, denota la operación que se promocionaba, con las paradas en las ciudades de Medellín y Cali respectivamente, nuestra actuación se encuentra plenamente y sin lugar a interpretaciones distintas, ajustada a la ley (...)”<sup>9</sup>.

- 5.3. En relación con el régimen de responsabilidad, IBERIA señaló que en el auto de apertura de investigación no se determinaron los elementos que conforman la responsabilidad, situación que se constituye “(...) en una violación al debido proceso”<sup>10</sup>, toda vez que a su juicio, “(...) no determina los elementos que configuran la responsabilidad que se le imputa, ni brinda las garantías procesales señaladas por la Corte Constitucional, en torno a la culpabilidad, perjuicio y nexo de causalidad, elementos sin los cuales, el auto vulnera el debido proceso en favor de nuestra empresa, ya que ninguno de los tres elementos se encuentra probado”<sup>11</sup>.

Sobre el particular precisó:

“En auto de fecha de 8 de septiembre no se realiza ningún análisis, tendiente a verificar si la actuación de nuestra Empresa, se realizó a título de culpabilidad, esto es, si la conducta fue antijurídica, al lesionar un bien jurídicamente protegido en concreto.

(...)

*El auto de fecha 8 de septiembre de 2015, no realiza ningún esfuerzo en señalar que la actuación presuntamente desplegada por nuestra Empresa, ha causado un daño particular, ni en que dimensión o cuantía se ha conllevado tal perjuicio, esta falla, no permite apreciar la actuación como de ilegal y vulnera de contera el derecho al debido proceso de nuestra empresa*

(...)

*El último elemento que debe estar probado, es el nexo de causalidad, (...)*

*En la actuación administrativa sancionatoria, no se ha probado este extremo o elemento de responsabilidad, su ausencia no permite jurídicamente denotar el factor de su imputación material, violando las garantías procesales, al debido proceso en favor de nuestra Empresa (...)”<sup>12</sup> (Subrayas dentro del texto).*

<sup>8</sup> Folio 114 del expediente.

<sup>9</sup> Ver folios 114 y 115.

<sup>10</sup> Folio 115 del expediente.

<sup>11</sup> *Ibidem*.

<sup>12</sup> Folios 118 a 120.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



27 JUN. 2016

( 30 18 34 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064.- 193 - 125 - 2015  
Queja 1944 de 2015

- 5.4. La sociedad investigada arguyó que la Resolución 1582 de 2012 impone un régimen sancionatorio que es ilegal, en razón a que las resoluciones expedidas por esta Entidad son actos de carácter administrativo más no regulatorio, así mismo, alegó que la potestad sancionadora tiene reserva legal.
- 5.5. IBERIA finiquita su escrito alegando que en ningún momento infringió los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia -RAC-, y que a la fecha no ha sido probada la conducta, el daño y el nexo causal entre los mismos, razón por la cual solicitó que la investigación sea cerrada.

**SEXTO:** Que mediante auto de 23 de octubre de 2015, se dio apertura al periodo probatorio, se negaron y se decretaron pruebas de oficio.

**SÉPTIMO:** Que mediante auto del 30 de diciembre de 2015 se cerró el periodo probatorio y se corrió traslado para alegar de conclusión.

**OCTAVO:** Que mediante el Radicado 2015053912 del 30 de diciembre de 2015, se comunicó el auto por el cual se concluyó la etapa probatoria y se corrió traslado para alegar de conclusión, de acuerdo con el acuse de recibo certificado expedido por Servicios Postales Nacionales S.A. - bajo la marca 472- (fl. 219 del expediente).

**NOVENO:** Que se tienen dentro del plenario, las siguientes pruebas documentales:

- 9.1. Anuncio remitido a través de correo electrónico a los socios de *iberia plus* sobre el lanzamiento de la ruta Cali (CLO)- Madrid (MAD) y Medellín (MDE)- Madrid (MAD) (Fls 6 a 8 y 136 y 137).
- 9.2. Pauta publicitaria publicada en la revista *La Agencia de viajes* el 1 de junio de 2015 (Fls. 37 y 143).
- 9.3. Pendones "*Hola Cali, Hola Europa*" "*Hola Medellín, Hola Europa*" (Fls. 39,40, 138 y 141).
- 9.4. Folleto bajo consigna "*Nuevos horizontes, nuevos caminos*" (Fl. 42).
- 9.4. Cuña radial bajo consigna "*Hola, Madrid, Hola Paris, Hola Roma*" (Fl. 44)
- 9.5. Pauta publicitaria en revista *La Agencia de Viajes* (Fl 45).
- 9.6. Anuncio publicitario en la Revista Gente de Belén de 22 de Mayo de 2015 bajo la consigna "*Hola Medellín, Hola Europa*" (Fls. 78 y 134).
- 9.7. Anuncio publicitario en la Revista Gente de Envigado de 22 de Mayo de 2015 bajo la consigna "*Hola Medellín, Hola Europa*" (Fls.80 y 132).
- 9.8. Anuncio publicitario en la Revista Gente de Poblado de 22 de Mayo de 2015 bajo la consigna "*Hola Medellín, Hola Europa*" (Fls.82 y 130).
- 9.9. Anuncio publicitario en la Revista Gente de Laureles de 22 de Mayo de 2015 bajo la consigna "*Hola Medellín, Hola Europa*" (Fls.84 y 128)
- 9.10. Anuncio publicitario Periódico ADN Cali "*Hola Cali, Hola Europa*" de 1 de Junio de 2015. (Fls. 90 y 146).
- 9.11. Anuncio publicitario Periódico ADN Medellín "*Hola Medellín, Hola Europa*" de 1 de Junio de 2015. (Fls. 91 y 147).
- 9.12. Certificado de existencia y representación legal de 31 de agosto de 2015. (Fls. 92 a 94).

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



27 JUN 2015

( 1064 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

- 9.13. Comunicación de la decisión de Audiencia Pública del Trámite 2015 bajo Radicado 106400130-2015013882 sobre la aprobación en la ruta triangular Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)-Madrid (MAD) con tres frecuencias semanales. (Fls. 95 y 96).
- 9.14. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Cali del 5 de mayo de 2015 (Fl. 151).
- 9.15. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Medellín del 5 de mayo de 2015 (Fl. 152).
- 9.16. Aviso publicitario publicado en el periódico El Colombiano, el 6 de mayo de 2015 (Fl. 154).
- 9.17. Aviso publicitario publicado en el periódico El País, el 6 de mayo de 2015 (Fl. 155).
- 9.18. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 7 de mayo de 2015 (Fl. 157).
- 9.19. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Medellín del 8 de mayo de 2015 (Fl. 159).
- 9.20. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 11 de mayo de 2015 (Fl. 161).
- 9.21. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Cali, el 12 de mayo de 2015 (Fl. 163).
- 9.22. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Medellín, el 12 de mayo de 2015 (Fl. 164).
- 9.23. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 13 de mayo de 2015 (Fl. 166).
- 9.24. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 15 de mayo de 2015 (Fl. 167).
- 9.25. Aviso publicitario publicado en el periódico El Colombiano, el 16 de mayo de 2015 (Fl. 170).
- 9.26. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Medellín, el 19 de mayo de 2015 (Fl. 172).
- 9.27. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 20 de mayo de 2015 (Fl. 174).
- 9.28. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 7 de mayo de 2015 (Fl. 157).
- 9.29. Aviso publicitario publicado en el periódico El Colombiano, el 20 de mayo de 2015 (Fl. 175).
- 9.30. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 21 de mayo de 2015 (Fl. 177).
- 9.31. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 7 de mayo de 2015 (Fl. 157).
- 9.32. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Cali, el 22 de mayo de 2015 (Fl. 179).
- 9.33. Aviso publicitario publicado en el periódico ADN de la ciudad de Medellín, el 22 de mayo de 2015 (Fl. 180).
- 9.34. Aviso publicitario publicado en el periódico El País el 31 de mayo de 2015 (Fl. 183).
- 9.35. Imagen del PENDÓN "Hola Cali, Hola Europa", obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.36. Reporte de impresos revistas Junio de 2015, obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.37. Reporte de prensa Junio Iberia, obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.38. Reporte de prensa Mayo Iberia, obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.39. Pauta publicitaria "abra la puerta al mundo y vuele", obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.40. Pauta publicitaria de 15 de junio de 2015 denominada "Vuele a Europa" obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.41. Imagen de pendón "Hola Cali, Hola Europa" obrante en memoria dispositivo USB.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



( 20 18 5 4 )

27 JUL 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

- 9.42. Archivos en formato pdf con los avisos publicitarios publicados en las revistas Gente de Laureles, Gente de El Poblado, Gente de Envigado y Gente de Belén, del 22 al 28 de mayo de 2015. obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.43. Argumentario de promoción de 400000COP descuento por Compra en Iberia.com, obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.44. Publicidad *Hola Cali/Medellín. Hola Europa* dirigida a la señora Sánchez obrante en memoria dispositivo USB.
- 9.45. Audio de cuña radial emitida por los programas *Mañanas Blu* y *Voz Populi* en la ciudad de Cali, bajo Radicado 2015099535 de 5 de noviembre de 2015 por parte de Caracol Televisión obrante en disco compacto (FIs 197 y 198).
- 9.46. Audio de cuña radial emitida por los programas *Despierta a tiempo* en la ciudad de Cali, bajo Radicado 2015101029 de 5 de noviembre de 2015 por parte de Olímpica Organización Radial obrante en disco compacto (FI 199).
- 9.16. Audio de cuña radial emitida por los programas *W Radio* en la ciudad de Cali, bajo Radicado 2015099535 de 5 de noviembre de 2015 por parte de Caracol S.A obrante en disco compacto (FIs 200 a 202).
- 9.17 Concepto emitido por el abogado LUIS GABRIEL BOTERO (FIs 238 a 241).

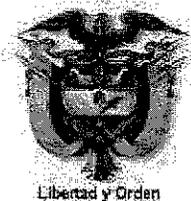
**DÉCIMO:** Que este Despacho advierte, que se requirió a la Agencia RADIO TIEMPO, a través de los Radicados 1064-193-2015044394 y 1064-193-2015049722 (FIs. 194 y 211) para que allegara la cuña radial relacionada con la campaña *“Iberia nuevas rutas Cali-Medellín”* en el programa *Despierta a tiempo* transmitido en la ciudad de Medellín entre el 4 y 22 de mayo de 2015 dentro de la franja horaria de 05:00 a 9:00 am de lunes a viernes; sin embargo, la misma no allegó lo solicitado por esta Entidad, por lo cual, teniendo en cuenta que fueron allegadas un total de tres cuñas radiales esta Oficina desistió de la solicitud.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que el 21 de enero de 2015, la sociedad investigada presentó su memorial de alegatos de conclusión a los que tenía derecho, mediante Radicado 2016004599. Su apreciación de las pruebas se resume en los siguientes puntos:

- 11.1. Que el conjunto publicitario emitido por la sociedad investigada no es contrario al ordenamiento jurídico ya que utiliza las expresiones legales y técnicas consagradas en los RAC Parte 1, y precisó que *“(…) una publicidad engañosa (…) no puede concebirse engaño o mala fe de nuestra parte, cuando utilizamos el lenguaje determinado por el legislador (…) Pretender que el uso del lenguaje legal, pueda generar equívocos en los consumidores, es distorsionar la función de la ley, que busca generalizar los términos de uso en áreas específicas (…)”<sup>13</sup>.*
- 11.2. Que la publicidad e información proporcionada para los vuelos es suficiente y necesaria para el consumidor promedio o común. Sobre el particular indicó:

“(…)”

<sup>13</sup>Folio 224 del plenario.



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

27 JUN 2015

( 2054 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*La interpretación del consumidor promedio de la publicidad antes reseñada indica que la ruta tiene múltiples paradas, así, en el primero de los anuncios se coloca Cali/Medellín, agregando las alocuciones origen Cali, origen Medellín; de forma tal, que cualquier persona interpreta que el vuelo al tener origen en dos ciudades distintas es directo bajo el entendido que la ruta condiciona su recorrido a dos paradas como en forma explícita se establece en el acápite a.) de las pruebas en que se basa la Aeronáutica Civil.*

*En las publicidades particulares tanto en la ciudad de Cali, como en la ciudad de Medellín, se estableció la preposición “desde”, que de acuerdo con la interpretación común, es decir la del diccionario, se puede inferir que de las pruebas cuestionadas, en ningún caso se ha dado información o se ha pretendido generar la idea de que el vuelo es sin escalas.*

*Nótese que en ésta no se está indicando la forma del vuelo sino únicamente se promociona la oferta con tres vuelos semanales hacia Europa, sin indicarse al consumidor que el vuelo es sin escala como alega la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil. La alocución Medellín/Cali inserta en la nota publicitaria no permite deducir que exista un vuelo sin escala, pues el sentido común indica que si la ruta o si el vuelo se ofrece en dos ciudades –en este caso Medellín/Cali-, es porque forzosamente en alguna de ellas debe realizarse una parada.*

(...)

*En el anuncio igualmente se precisa que para mayor información puede recurrirse al sitio web de IBERIA LINEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A., pues esta publicidad simplemente reviste el carácter de propuesta al público, dejando en manos del consumidor la decisión de compra final.*

(...)

*Analizando la jurisprudencia y la doctrina anteriormente expuesta, queda claro que para los consumidores asiste un deber propio en la etapa precontractual y contractual, de informarse de una manera diligente, cauta y sagaz sobre la información a él proporcionada. Es importante precisar, en este sentido, que nuestros clientes antes de realizar su opción de compra, en la página web de IBERIA o cualquier otro medio de distribución, se indica en forma clara y precisa, no sólo las paradas, sino la duración de las mismas, así como sus horarios de salida y llegada a nuestros diferentes destinos.*

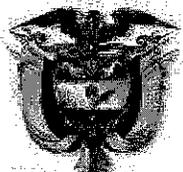
*El cargo imputado se sustenta en una probable información direccionada o engañosa, tal sustentación es falsa, pues la literalidad de los anuncios nos dan a entender que lo vuelos son sin escalas, pues en muchos apartes de los anuncios verbigracia apartado a.) y d.) de las pruebas reseñadas por la Aeronáutica Civil, se indican tanto la ciudad de Medellín, como la ciudad de Cali, y en aquellos casos en que se señala solo una ciudad (pues la publicidad va dirigida a ciudad de Medellín y Cali) se utilizaron expresiones tales como “salidas desde Medellín” denotando a partir de la preposición “desde” que existe un origen o bien sea en Medellín o en Cali. (...)<sup>14</sup>.*

**11.3** La sociedad investigada adicionalmente, consideró que el Auto de 23 de octubre de 2015, por medio del cual se rechazó algunas pruebas presentadas por IBERIA en el memorial de descargos, debió ser notificado personalmente de acuerdo al numeral 7.2.1.8 del RAC, sin que tal diligencia se realizara, solicitando así que se rectifique la actuación mencionada en este numeral y se indique de que pruebas se hizo referencia en el citado auto.

**11.4.** Reitera lo alegado en el memorial de descargos presentados al Despacho en relación con:

<sup>14</sup> Folio 228 a 231 del expediente.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

( 0 1 8 5 4 )

27 JUN. 2016

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*(...) EL PLIEGO DE CARGOS NO SEÑALA LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA RESPONSABILIDAD, CONSTITUYENDOSE EN UNA VIOLACION AL DEBIDO PROCESO.*

*(...) LA RESOLUCION No. 1582 DE 2012, IMPONE UN REGIMEN SANCIONATORIO QUE ES ILEGAL.  
(...)"*

#### DÉCIMO SEGUNDO: Marco jurídico

La Resolución 1582 de 2012 consagró deberes para toda persona natural o jurídica nacional o extranjera que desarrolle actividades de aeronáutica civil y difunda información para el usuario del sector aeronáutico dentro del territorio nacional, estableció en sus artículos 2° y 6° lo siguiente:

*"ARTÍCULO SEGUNDO. Toda la información dirigida a uno o más destinatarios, que sea difundida en Colombia por las empresas aéreas, agencias de viajes e intermediarios, deberá ser en idioma castellano, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los servicios que ofrezcan."*

*"ARTÍCULO SEXTO. La información suministrada a los usuarios respecto de cada servicio de transporte aéreo ofrecido, deberá ajustarse a la realidad y en caso de emplearse medios diversos para su difusión, ésta será coincidente entre unos y otros"*

Ahora bien, de probar la infracción de uno de los artículos antes referidos, la investigada se haría acreedora a la infracción establecida en el literal (b) del numeral 13.570 de los RAC:

*"13.570 Serán sancionados con multa equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes:*

*(...)*

*(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"*

Lo anterior significa, que si una que empresa aérea no difunde información de manera **clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de los servicios que se ofrece**, tal conducta estará en contravía de lo dispuesto por la Resolución 1582 de 2012, y de encontrarse plenamente probada su comisión daría lugar a las imposición de una multa equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

#### DÉCIMO TERCERO: Consideraciones

##### 13.1 Consideraciones previas



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

( 301854 )

27/09/2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Que teniendo en cuenta que la investigada ha expuesto argumentos de índole procesal, como fundamento de su defensa, esta Oficina comienza por estudiar dicho argumentos, antes de estudiar el caso en concreto.

**13.1.1. De la comunicación de los autos interlocutorios o de trámite.**

La sociedad investigada consideró que a través del Auto de fecha 23 de octubre de 2015: "(...), se profirió una decisión de carácter interlocutorio, como es negar una o varias pruebas que nuestra empresa aportó en su memorial de descargos. Tal auto de acuerdo al numeral 7.2.1.8 del RAC debe ser notificado personalmente, sin que tal diligencia se realizará (sic) (...)".

Teniendo en cuenta el argumento de la investigada es necesario analizar si el auto a través del cual se niega la práctica de una prueba debe ser notificado o comunicado, en este sentido el numeral 13.1055 de los RAC<sup>15</sup> determinó que las providencias que se dictan en el proceso sancionatorio serán de dos tipos: autos de trámite o interlocutorios y fallos. Sobre el particular, la Corte Constitucional en Auto 230 de 2001<sup>16</sup>, trajo a colación lo dispuesto por la doctrina del Derecho Procesal en relación con los tipos de providencias que se dictan dentro de una actuación:

"(...)

Por otro lado, la doctrina ha denominado sentencia o fallo a aquella providencia que decide de manera definitiva sobre las pretensiones de las partes resolviendo la demanda o, como diría Enrico Tullio Liebman en su Manual de Derecho Procesal Civil, la concreta decisión sobre la demanda propuesta en juicio o la decisión que declara como fundada o infundada la demanda propuesta, como inexistente o existente el derecho hecho valer, y dispone los eventuales efectos consiguientes. Chiovenda la define como 'la resolución que acogiendo o rechazando la demanda del actor, afirma la existencia o inexistencia de una voluntad de ley que le garantiza un bien'.

Los autos que se pueden proferir dentro de un proceso se dividen a su vez en autos de trámite que buscan darle curso al proceso sin que se decida nada de fondo, dentro de los cuales se encuentra el de admisión de la demanda o el que decreta pruebas y autos interlocutorios que contienen decisiones o resoluciones y no meras órdenes de trámite, como el que rechaza la demanda.

(...)" (Negrillas y subrayas fuera de texto).

Conforme con la jurisprudencia antes citada, se puede determinar que el Auto a través del cual se rechazó la incorporación del RAC 1<sup>17</sup>, es un auto de trámite, ya que no decide nada de fondo y solo busca darle curso al proceso.

Por otro lado, es necesario precisar que el Auto de apertura de la presente investigación se profirió el 8 de septiembre de 2015, fecha para la cual se encontraba vigente el RAC 13, Reglamento adoptado mediante la

<sup>15</sup> "13.1055 Providencias

Las providencias que se dictan en el proceso sancionatorio serán autos de trámite o interlocutorios y fallos, los cuales se sujetarán a lo previsto en los artículos 42 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

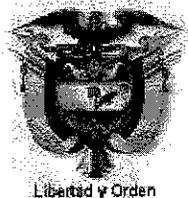
<sup>16</sup> Corte Constitucional. Auto 230 de 7 de junio de 2001. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. Expediente T-450182.

<sup>17</sup> El rechazo se realizó teniendo en cuenta que dicho documento pretende probar un hecho notorio

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



( 1582 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Resolución 1209 del 25 de mayo de 2015<sup>18</sup>, razón por la cual el RAC 7 al que hace referencia la investigada no resulta aplicable al caso.

Así las cosas, para determinar la manera en que sería notificado el auto de rechazo o decreto de pruebas, es necesario traer a colación el literal (a) del numeral 13.1060 de los RAC<sup>19</sup>, el cual prevé que las providencias proferidas con ocasión a la actuación administrativa sancionatoria serán notificadas de conformidad con los artículos 66 a 73 de la Ley 1437 de 2011.

En este sentido, el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011<sup>20</sup>, consagró que las decisiones que pongan término a una actuación administrativa (es decir los que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto), **se notificarán personalmente al interesado**, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

Ahora bien, de manera especial el literal (a) del numeral 13.2045 de los RAC<sup>21</sup> estableció que el acto administrativo de pliego de cargos deberá ser notificado personalmente a los investigados, disposición que resulta coherente con lo dispuesto en el inciso del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante C.P.A.C.A.).

Así las cosas, dentro del proceso administrativo sancionatorio que se adelanta con ocasión a infracciones a la normatividad aeronáutica, el acto por medio del cual se decide una actuación administrativa, debe ser notificado de manera personal de conformidad con el citado artículo 67 del C.P.A.C.A., y de manera especial, los RAC establecieron que el acto administrativo de apertura de investigación y formulación de pliego de cargos se deberá notificar también por dicho medio.

De lo expuesto se concluye que el auto de trámite en cuestión, debía comunicarse a la investigada, tal y como en efecto se hizo a través del oficio de 23 de noviembre de 2015 y no como inopinadamente asegura IBERIA de la aplicación del medio de notificación personal a autos interlocutorios o de trámite.

### 13.1.2 De la validez del régimen sancionatorio aplicado al caso. Resolución 1582 de 2012.

En cuanto a la aplicación de la Resolución 1582 de 2012, la sociedad investigada manifestó que: "(...) la resolución 1582 de 2012, es un acto administrativo que no ha sido incorporado en los RAC, reglamento que regula por delegación de origen legal la Aviación Civil en Colombia, y único documento expedido con fundamento

<sup>18</sup> Reglamento publicado en el Diario Oficial 49.541 del 12 de junio de 2015.

<sup>19</sup> "13.1060 Notificaciones

(a) Las providencias proferidas con ocasión de la actuación administrativa sancionatoria, serán notificadas a los interesados de conformidad con los artículos 66 a 73 del Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (...)"

<sup>20</sup> "Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse. (...)"

<sup>21</sup> "13.2045 Formulación de Cargos, y descargos del implicado

(a) Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso el sustanciador formulará cargos al implicado, señalando con precisión y claridad los hechos que los originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes, de conformidad con lo previsto en el artículo 47 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados y contra él no procede recurso. (...)"



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



27 JUN 2015

( #01854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*en tales disposiciones legales; las resoluciones expedidas por la Autoridad Aeronáutica diferentes a las incorporadas en los RAC son actos de carácter administrativo más no sancionatorio (...)*<sup>22</sup>.

Y precisó que “(...) (e)n nuestro presente caso, la conducta y la sanción fueron determinados por la Resolución No 1582 de 2012, acto administrativo que no tiene el alcance ni la competencia para imponerlas (...)”.

Para abordar el tema planteado por la investigada, frente a la validez de la Resolución 1582 de 2012, esta Oficina trae a colación lo dispuesto por el inciso 2° del artículo 1782 del Código de Comercio en el cual se estableció que le corresponde a la Autoridad Aeronáutica dictar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

De igual manera, el inciso 1° del artículo 55 de la Ley 105 de 1993<sup>23</sup> determinó que le corresponde a esta Entidad **sancionar administrativamente a los particulares (personas jurídicas o naturales) por infracción a los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás normas que regulan el sector.**

Ahora bien, el artículo 68 de la Ley 336 de 1996, estableció que el transporte aéreo, además de ser un servicio público esencial, continuará rigiéndose por las normas del Código de Comercio, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, disposición que fue confirmada por el inciso 2 del artículo 25 de la Ley 1558 de 2012<sup>24</sup>.

Teniendo en cuenta todo el contenido normativo anteriormente expuesto, esta Entidad expidió la Resolución 1582 de 2012 con el fin regular la información del usuario del sector aeronáutico que emite toda persona natural o jurídica (nacional o extranjera) que desarrolle actividades de aeronáutica civil.

Es menester resaltar que en virtud del literal (b) del numeral 13.001 de los RAC y el artículo 55 de la Ley 105 de 1993, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil puede “(...) sancionar administrativamente a los particulares, personas naturales o jurídicas, relacionadas con el sector por la violación de los reglamentos aeronáuticos y, las demás normas que regulan las actividades aeronáuticas y fijar los criterios para la imposición de dichas sanciones”.

De acuerdo a lo expuesto este Despacho, se permite recordarle a la sociedad investigada que esta Entidad tiene competencia para tipificar conductas a través de los RAC y de las resoluciones que regulen actividades aeronáuticas; así como, para establecer las sanciones a imponer, toda vez que de conformidad con el mencionado artículo 1782 del Código de Comercio, corresponde a esta Entidad dictar los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia en relación con el procedimiento sancionatorio por infracción a las normas no sólo contenidas en los RAC sino también en las demás normas del sector, como lo es la Resolución 1582 de 2012, en virtud de la competencia especial determinada a esta Autoridad.

<sup>22</sup> Ver folio 120

<sup>23</sup> Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, determinó sus principios rectores y entre estos la intervención del Estado, indicando que corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.

<sup>24</sup> “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 registrarán 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. (...)”

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



27 JUN 2016

( 0 1 8 5 4 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

### 13.1.3 Del contenido del Auto de apertura de investigación y formulación de cargos.

La sociedad IBERIA consideró que en el auto de apertura de investigación no se determinaron los elementos que conforman la responsabilidad, situación que se constituye "(...) en una violación al debido proceso"<sup>25</sup>, toda vez que a su juicio, "(...) no determina los elementos que configuran la responsabilidad que se le imputa, ni brinda las garantías procesales señaladas por la Corte Constitucional, en torno a la culpabilidad, perjuicio y nexos de causalidad, elementos sin los cuales, el auto vulnera el debido proceso en favor de nuestra empresa, ya que ninguno de los tres elementos se encuentra probado"<sup>26</sup>.

Para analizar lo planteado por la investigada es necesario traer a colación el numeral 13.2045 de los RAC y el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011<sup>27</sup>, los cuales disponen que la formulación de cargos debe contener: (i) los hechos que la originan; (ii) las personas naturales o jurídicas objeto de investigación; (iii) las disposiciones presuntamente vulneradas; y (iv) las sanciones o medidas que serían procedentes.

Luego para determinar si se omitió alguno de estos elementos al momento de formular cargos a la investigada, es necesario estudiar el Auto de 8 de septiembre de 2015, a través del cual se dio inicio a la presente actuación. En dicho auto: (i) se hizo referencia a la competencia de la Aeronáutica para sancionar a los particulares por la violación al régimen del sector aeronáutico; (ii) se resumieron algunas pautas publicitarias a través de las cuales la investigada ofertó la ruta Medellín – Madrid – Cali.; (iii) se consideró que dichos anuncios publicitarios, pudieron haber vulnerado los artículos 2 y 6 de la Resolución 1585 de 2012 y (iv) se informó que en caso de encontrarse probada la existencia de irregularidades y de no estar en curso de una causal de exoneración de responsabilidad, se impondrán las sanciones previstas en el literal b) del numeral 13.570 de los RAC.

Así las cosas, al comparar los requisitos exigidos por la ley, para la expedición del auto de formulación de cargos, frente a lo expuesto en el auto de 8 de septiembre de 2015, encontramos que dicho acto administrativo resulta legal y no vulnera las garantías procesales de la investigada, de igual manera vale la pena indicar que los elementos a lo que alega la investigada (la culpabilidad, perjuicio y nexos de causalidad) no son necesarios para abrir una investigación administrativa, ya que definir la culpabilidad de **IBERIA** desde el inicio de la investigación daría lugar a un prejuzgamiento y restaría objetividad al Ente juzgador.

### 13.2 Información cualificada exigida a las Empresas desarrollen actividades de aeronáutica civil.

Conforme con lo dispuesto en la Resolución 1582 de 2012 es deber para toda persona natural o jurídica nacional o extranjera que desarrolle actividades de aeronáutica civil, difundir la información dirigida a los usuarios, en idioma castellano, de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los servicios que ofrece: De igual manera se exige que dicha información obedezca a la realidad.

Resulta claro que la Resolución 1582 de 2012, está encaminada a proteger a los usuarios de los servicios aeronáuticos, de igual manera a como la Jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>28</sup> ha reconocido la existencia de un ámbito de protección en favor del consumidor de manera general, **inspirado por el restablecimiento de**

<sup>25</sup> Folio 115 del expediente.

<sup>26</sup> *Ibidem*.

<sup>27</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>28</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1141 de 2000 de 30 de agosto de 2000. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz. Bogotá, D.C. Expediente: D-2830.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

101854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

la igualdad frente a los productores y distribuidores, dado que éste se encuentra en un estado de **asimetría real** cuando acude al flujo del mercado en pro de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sobre el particular la Corte Suprema de Justicia, precisó:

“(…)

*La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; **y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y de desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa**; por supuesto que la profesionalidad del productor, que lo hace experto en las materias técnicas y científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, **su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido**”<sup>29</sup>. (Negrilla y Subrayas fuera de texto).*

Ahora bien, si bien es cierto que la presente investigación es analizada a la luz del régimen aeronáutico, es pertinente señalar que como quiera que el régimen especial no ha establecido una definición para el término publicidad, deberá traerse a colación la definición de publicidad establecida por el **numeral 12 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011**, conforme con el cual publicidad es “(…) *toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo* (…)”. Y de esa manera concluir que la investigada suministró información a través de diferentes medios de difusión teniendo como objetivo influir en la decisión de consumo de los destinatarios para que adquirieran un servicio<sup>30</sup>, luego en el presente caso se examina la información contenida en la publicidad de la sociedad investigada.

En ese sentido, se entiende que toda publicidad que se emita a un público objetivo en un determinado mercado, debe respetar entre otros de los siguientes principios:

“(…)

-*Veracidad. Toda información que se emita en la publicidad que sea objetivamente comprobable debe ser veraz y contar con sustento verificable por los consumidores.*

-*Suficiencia. La publicidad debe contener todos los elementos necesarios para que un consumidor pueda tomar una decisión de consumo fundamentada y consciente.*

(…)

-*Claridad. La información que transmite la publicidad debe ser clara, sencilla y comprensible de tal manera que no confunda al consumidor*

(…)”<sup>31</sup> (Negrillas y subrayas fuera de texto).

<sup>29</sup>CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. de 30 de abril de 2009. M.P. Pedro Munar Cadena. Bogotá, D.C. Expediente: 25899-3193-992-1999-00629-01.

<sup>30</sup>La Superintendencia de Industria y Comercio en concepto N° 12-054691 de 17 de mayo de 2012 definió la publicidad así:“(…)La publicidad es una fuente importante de información a los consumidores. Se considera publicidad toda forma de comunicación que se realice mediante cualquier medio de difusión, masivo o no, utilizada por un anunciante en el ejercicio de su actividad, que tenga por finalidad influir en los destinatarios a consumir un producto o servicio. (…)” (Negrillas y subrayas fuera de texto)

<sup>31</sup>Superintendencia de Industria y Comercio mediante Concepto N° 12-054691 de 17 de mayo de 2012 P.3.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

( 40 1054 )

27 101, 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Teniendo en cuenta lo anterior, la publicidad engañosa como un acto de engaño, vulnera el **principio general de veracidad**, consistente en que todo aquello "(...) que se diga sobre un producto o un servicio no debe ser susceptible de inducir a engaño al consumidor. De esta forma se busca que en el mercado reine la realidad y la transparencia en la competencia, protegiendo al consumidor del engaño que podría sufrir con ocasión de la información engañosa que le es transmitida (...)"><sup>32</sup>.

En este orden de ideas esta Oficina procede a determinar si **IBERIA** suministró información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea a través de la campaña publicitaria desplegada en el mes de mayo de 2015, respecto de la ruta Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)-Madrid (MAD).

### 13.3. Caso concreto

Efectuadas las anteriores precisiones y volviendo al caso objeto de estudio se entrará a determinar si efectivamente la sociedad **IBERIA LINEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.** –Sucursal Colombia-vulneró los deberes establecidos en los artículos 2° y 6° de la Resolución 1582 de 2012.

Teniendo en cuenta lo anterior, entra el Despacho a analizar la queja, los argumentos defensa y el acervo probatorio, que reposa en el expediente:

#### 13.3.1. Análisis de la imputación a la sociedad investigada por medio del Auto de apertura de investigación y formulación de pliego de cargos.

Mediante Auto de 8 de septiembre de 2015, este Despacho formuló a **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A.** –Sucursal Colombia pliego de cargos por la presunta infracción a los deberes establecidos en los artículos 2° y 6° de la Resolución 1582 de 2012, toda vez que a través de los avisos publicitarios que obran a folios 37, 39, 40, 42, 78, 80, 82, 84 y 90, presuntamente se indujo a error al consumidor al omitir informar acerca de la parada o escala que en esta ruta se hace en Cali (CLO) cuando se toma la decisión de viajar desde Medellín (MDE) hacia Madrid (MAD) y en Medellín (MDE) cuando se toma la decisión de viajar desde Cali (CLO) hacia Madrid (MAD).

Al respecto es necesario indicar que la información que suministra **IBERIA** a los consumidores, respecto las nuevas rutas dirigidas a Madrid debe coincidir con el permiso para prestar el servicio público de transporte aéreo internacional en la ruta Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)-Madrid (MAD), concedido por la Aeronáutica Civil.

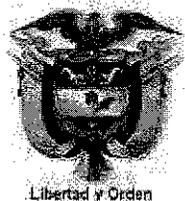
#### 13.3.2 Valoración del acervo probatorio del lanzamiento de la campaña publicitaria anunciada por la sociedad investigada en relación con la ruta Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)- Madrid (MAD).

##### 13.3.2.1. Cuñas radiales allegadas al Despacho.

Que con ocasión al decreto oficioso de pruebas ordenado en el Auto de apertura de periodo probatorio de 23 de octubre de 2015, se allegaron al plenario las cuñas radiales emitidas en los programas: (i)

<sup>32</sup> Ver el numeral 13 de la Ley 1480 de 2011.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

27 JUL 2015

(#01854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*Mañanas Blu y Voz Populi* en la ciudad de Cali y Medellín<sup>33</sup>; (ii) *Despierta a tiempo* transmitido en la ciudad de Cali<sup>34</sup>; y (iii) *W Radio* en la ciudad de Cali<sup>35</sup>.

Que en las cuñas transmitidas en los programas *Mañanas Blu y Voz Populi* en la ciudad de Cali y Medellín y *W Radio* en la ciudad de Cali, se escucha el siguiente contenido:

*"Hola Madrid, Hola Paris, Hola Roma, a partir del 3 de julio, Iberia te abre las puertas de Europa con un nuevo vuelo desde Medellín a Madrid tres veces por semana, que conecta con 51 destinos europeos, vuela a Europa desde \$1.841.500 pesos. Precios ida y vuelta. Consulta condiciones en Iberia.com" (Negritas y subrayas propios)*

*"Hola Madrid, Hola Paris, Hola Roma, a partir del 3 de julio, Iberia te abre las puertas de Europa con un nuevo vuelo desde Cali a Madrid tres veces por semana, que conecta con 51 destinos europeos, vuela a Europa desde \$1.834.200 pesos. Precios ida y vuelta. Consulta condiciones en Iberia.com" (Negritas y subrayas propios)*

En la pauta publicitaria transmitida en el programa *Despierta a tiempo* se hizo alusión solamente al segundo párrafo del anuncio antes transcrito.

Al analizar el contenido de las cuñas radiales se evidencia que la investigada informó que a partir del 3 de julio contaba con un nuevo vuelo desde Medellín y desde Cali hacia Madrid, el cual conecta con 51 destinos europeos, y con un precio desde un millón ochocientos cuarenta y un mil quinientos pesos (\$1.841.500).

Del contenido transcrito, se evidencia como en la cuña publicitaria transmitida en Cali a través del programa radial *"Despierta a tiempo"* la investigada no mencionó a la ciudad de Medellín.

### 13.3.2.2. Análisis de las piezas publicitarias publicadas a través de medios escritos del lanzamiento de la ruta Madrid (MAD)- Medellín (MDE)-Cali (CLO)- Madrid (MAD).

#### a) Anuncio a los socios de *iberia plus* (Folios 6 a 8 del plenario).

Este Despacho transcribe a continuación el contenido del correo electrónico enviado por la sociedad investigada desde *iberia.com@news.iberia.com* a *msfiorentini@hotmail.com* dentro del programa de viajero frecuente *Iberia Plus*.

*"Estimada Señora Sánchez,*

*¡Compre hasta el 13 de julio de 2015!*

*Subject: **Vuelos directos desde Cali y Medellín** a partir del 3 de julio*

*From: iberia.com@news.iberia.com*

<sup>33</sup> Documento allegado bajo Radicado 2015099535 de 5 de noviembre de 2015 por Caracol Televisión, y contenido en disco compacto que obra al reverso del folio 197 del expediente que constan de dos audios en formato .cda, cuya duración es de 0:21 segundos.

<sup>34</sup> Documento allegado bajo Radicado 2015101029 de 5 de noviembre de 2015 por Olímpica Organización Radial y contenido en disco compacto que obra al reverso del folio 199 del expediente que constan de dos audios en formato .cda, cuya duración es de 0:21 segundos.

<sup>35</sup> Documento allegado bajo Radicado 2015101216 de 10 de noviembre de 2015 allegado por Caracol Radio y contenido en CD-R al reverso del folio 197 del expediente que constan de dos audios en formato .cda, cuya duración es de 0:21 segundos

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



( 40 1854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*Si no puede ver correctamente el email [pinche aquí](#)*

*Hola Cali/Medellín*

*Hola Europa*

*A partir de 3 de julio, le ofrecemos 3 vuelos semanales con destino a Europa vía Madrid ¡Vuele a Europa!*

**Origen Cali**

*Desde COP i/v 1.996.240*

**Origen Medellín.**

*Desde COP i/v 2.003.840*

*Precios finales ida y vuelta*

*Compre ahora*

*(...)*

*El valor publicado incluye costo de combustible, impuestos y tasas vigentes. El valor se muestra en COPs con la fecha de cambio del 24 de junio de 2015. Tarifas válidas para compras realizadas hasta el 13 de julio de 2015. Para volar del 3 de julio al 30 de noviembre de 2015 (última fecha de salida permitida). **Salidas desde Cali y Medellín. El precio publicado corresponde al destino Madrid.** Para consultar precios de otras conexiones inicie el proceso de reserva. Rutas operadas por Iberia. Pasaje de ida y vuelta con una estadía mínima de 5 días y máxima de 3 meses. La emisión debe realizarse dentro de las 24 horas de efectuada la reserva. Los precios y condiciones están sujetos a cambios por parte de la compañía sin previo aviso antes de efectuada la reserva. Plazas sujetas a disponibilidad. Más información en [iberia.com](#) (...)" (Negrillas y subrayas fuera de texto).*

A través de esta pauta publicitaria la investigada informa al referir el asunto del correo electrónico remitido a los socios del programa de viajero frecuente *Iberia Plus*, que el mismo hace alusión a "**Vuelos directos desde Cali y Medellín**" y posteriormente en el contenido del mensaje se informa que hay salidas "(...) desde Cali y Medellín". Así las cosas, para analizar el mensaje suministrado a través de citado correo electrónico, es pertinente estudiar cuál es el uso de la conjunción "y". En este orden de ideas, al consultar las pautas establecidas por la Real Academia de la Lengua encontramos que dicha conjunción es utilizada para "(...) para unir palabras o cláusulas en concepto afirmativo"<sup>36</sup>, es así como al indicar en el asunto que el correo trata de vuelos directos desde Cali y Medellín, y posteriormente, en el cuerpo del mensaje manifestar que ofrecen salidas desde Cali y Medellín, el consumidor medio entiende que **IBERIA**, ofrece dos vuelos directos uno con origen en Cali y otro con origen en Medellín, los dos con Madrid como destino final.

Adicionalmente, ofrece como precio del viaje que parte de la ciudad de Cali desde un millón novecientos noventa y seis mil doscientos cuarenta pesos (\$1.996.240). y para los vuelos con origen en Medellín la tarifa es desde dos millones tres mil ochocientos cuarenta pesos (\$2.003.840).Advierte la investigada que dicha tarifa se mantendrá para compras realizadas hasta el 13 de julio de 2015.

- b) Pauta publicitaria en revista *La Agencia de Viajes* de 1 de junio de 2015. (Folio 37 del expediente).

Este Despacho cita a continuación el contenido de la pauta publicitaria:

*"Hola Cali/Medellín.  
Hola Europa.*

<sup>36</sup> Al respecto se puede consultar el link <http://dle.rae.es/?id=c8HoARq|c8HfrV|c8IFPy>



Libertad y Orden



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

( #0 1054 )

27 JUN 2016

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Desde el 3 de julio, nuevos vuelos desde Cali y Medellín a Madrid.  
Con 3 frecuencias semanales. Además de las 7 frecuencias semanales desde Bogotá para conectarse con 51 destinos europeos.  
Iberia.com/co" (Negrillas y subrayas fuera de texto).

A través de la citada pauta publicitaria la investigada informa que desde el 3 de julio contará con nuevos vuelos desde Cali y Medellín hacia Madrid., vale la pena indicar que expresa la conjunción "y" es empleada para unir dos palabras, luego se entiende que los vuelos serán desde Cali y Medellín y tendrá como destino Madrid.

Adicionalmente, la investigada informó que el vuelo tiene una frecuencia de 3 veces a la semana y servirá de conexión para viajar a 51 destinos europeos.

c) Pendones "**Hola Cali. Hola Europa**" "**Hola Medellín. Hola Europa**". (Folios 39 y 40 del plenario).

Este Despacho transcribe a continuación el contenido de las piezas publicitaria:

"Hola Cali.  
Hola Europa.  
Desde el 3 de julio, vuela 3 veces por semana desde Cali a Madrid y Conecta con 51 destinos europeos.  
Iberia.com/co" (Negrillas y subrayas fuera de texto).

"Hola Medellín.  
Hola Europa.  
Desde el 3 de julio, vuela 3 veces por semana desde Medellín a Madrid y Conecta con 51 destinos europeos.  
Iberia.com/co" (Negrillas y subrayas fuera de texto).

"Hola Medellín.  
Hola Madrid.  
A partir de 3 de julio, te ofrecemos 3 vuelos semanales con destino a Europa y a Madrid.  
Vuela a Europa.  
Iberia.com/co".

Los pendones se refieren a cada los usuarios de Cali y Medellín, informando que desde el 3 de julio ofrece vuelos tres (3) veces a la semana desde Cali a Madrid y desde Medellín a Madrid pudiendo conectar con 51 destinos europeos.

d) Folleto bajo consigna "**Nuevos horizontes, nuevos caminos**" (Folio 42 del expediente).

Este Despacho transcribe a continuación el contenido de la pieza publicitaria:

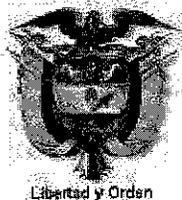
"Nuevos horizontes, nuevos caminos.

A partir del 3 de julio, en Iberia ampliamos nuestra red en Colombia ofreciendo vuelos directos desde Medellín/Cali, con tres frecuencias semanales (miércoles, viernes y sábados).

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



( 0 1 8 5 4 )

27 JUN. 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

27 JUN. 2015

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

Salida	Hora	Llegada	Hora llegada
Medellín	17:00	Cali	18:00
Cali	19:30	Madrid	12:55+1
Madrid	11:50	Medellín	15:35

Además, disfrutarás de las comodidades que ofrecen nuestros nuevos aviones: conectividad WI-FI en pleno vuelo, un sistema de entretenimiento individual y sillas-cama en nuestra clase Business.

Colombia y España más cerca que nunca". (Negrillas y subrayas fuera de texto).

La sociedad investigada afirma ofrecer vuelos directos "desde Medellín/Cali con tres frecuencias semanales" seguido de la descripción de la operación entre Medellín (MDE), Cali (CLO) y Madrid (MAD) y el sistema de entretenimiento a bordo de las aeronaves de IBERIA.

En este punto es importante para el Despacho analizar la expresión "desde Medellín/Cali", para lo cual es procedente traer a colación el uso que la Real Academia de la Lengua a determinado dar a la barra (/), la cual consiste en una línea diagonal que se traza de arriba abajo y de derecha a izquierda, y que según ha determinado la Real Académica se emplea, colocada entre dos palabras, para indicar la existencia de dos o más opciones posibles<sup>37</sup>. Así las cosas, esta Oficina interpreta que la expresión "desde Medellín/Cali" indica el ofrecimiento de dos opciones, es decir, dos vuelos directos uno con origen en la ciudad de Cali y otro con origen en la ciudad de Medellín.

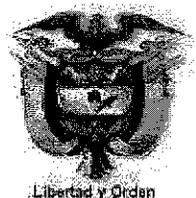
En este sentido es importante indicar que no es recibo para esta Instancia lo manifestado en concepto emitido por el abogado Botero Ramírez, conforme con el cual "del significado de la barra diagonal –slash (/) de los textos y en el público objetivo. En la expresión Medellín/Cali, la barra diagonal se usa para determinar que hay dos orígenes o destinos en el vuelo y que el mismo vuelo atiende a ambas. Cuando se lee Medellín/Cali se entiende que el vuelo atenderá las dos ciudades bajo un mismo destino u origen, según el sentido del vuelo. Cuando se expresa que el vuelo es Cali/Medellín Europa es claro que el vuelo hará dicho recorrido, al igual cuando expresa que es Europa Medellín/Cali. En el mismo aviso publicitario el mensaje menciona que son tres vuelos semanales. El lector del aviso entiende sin mayor esfuerzo que hay tres vuelos que viajan a Europa saliendo o de Medellín o de Cali y que para esto ocurra el vuelo debe recoger o desabordar pasajeros en una de las dos ciudades"<sup>38</sup>. Lo anterior como quiera que se da prevalencia a la definición que trae la Real Academia de la Lengua.

Adicionalmente, la investigada informa que los vuelos tienen tres (3) frecuencias semanales, los días miércoles, viernes y sábados. Y que el avión sale de Medellín a las 17:00 y llega a Cali a las 18:00, sale de Cali a las 19:30 y llega a Madrid a las 12:55 +1 y sale de Madrid a las 11:50 y llega a Medellín a las 15:35.

<sup>37</sup> La información suministrada fue consultada en el link <http://buscon.rae.es/dpd/srv/search?id=bYvzHZDvGD6fr29gvU>

<sup>38</sup> Ver folio 239 del expediente

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

( 00 1854 )

27 JUL 2015

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

En este punto, la información suministrada resulta confusa dado que al inicio del folleto informan la existencia de vuelos desde Medellín y Cali hacia Madrid; sin embargo, el vuelo que directamente iría a Madrid sería aquel que tiene como origen Cali ya que el vuelo con origen en Medellín debería hacer una parada en Cali de una hora y media. Por otra parte en la ruta de regreso no existiría un vuelo desde Madrid hacia Cali. Con lo cual el consumidor promedio entendería que si su destino final es Cali debería pagar un tiquete adicional desde Medellín hacia Cali, para poder llegar a su destino final.

- e) **Anuncios publicitario en las Revistas Gente de Belén, Envigado, El Poblado, Laureles publicado el 22 de Mayo de 2015 bajo la consigna “Hola Medellín, Hola Europa” (Folios 78, 80, 82, 84 del plenario).**

Este Despacho transcribe a continuación el contenido de la pieza publicitaria:

*“Hola Medellín.  
Hola Europa.*

*A partir del 3 de julio, vuela 3 veces por semana **desde Medellín a Madrid** y conecta con 51 destinos europeos.  
Vuela a Europa desde  
COP\$1.841.500 i/v  
Compra en [iberia.com/co](http://iberia.com/co) o en tu agencia de viajes*

*El valor publicado incluye costo de combustible, impuestos y tasas vigentes. El valor se muestra en COP\$ con la fecha de cambio del 28 de abril de 2015. Tarifas válidas para compras realizadas hasta el 12 de junio de 2015. Para volar del 3 de julio al 16 de agosto de 2015 (última fecha de salida permitida). **Salidas desde Medellín.** Rutas operadas por Iberia. Pasaje de ida y vuelta con una estadía mínima de 5 días y máxima de 3 meses. La emisión debe realizarse dentro de las 24 horas de efectuada la reserva. Los precios y condiciones están sujetos a cambio por parte de la compañía sin previo aviso antes de efectuada la reserva. Plazas sujetas a disponibilidad (Total de sillas ofrecidas: 3596) Más información en [iberia.com](http://iberia.com). En desarrollo de lo dispuesto en la ley 679 de 2001 y la ley 1336 de 2009, se advierte que la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionadas penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.” (Negrillas y subrayas fuera de texto).*

El aviso publicado en las revistas Gente de Belén, Envigado, El Poblado, Laureles está dirigida a la población de Medellín e informa que desde el 3 de julio **IBERIA** ofrece tres (3) vuelos por semana desde Medellín hacia Madrid pudiendo conectar con 51 destinos europeos, por un valor desde un millón ochocientos cuarenta y un mil quinientos pesos (\$1.841.500).

Como se observa en la publicidad no se hace referencia a una parada en Cali.

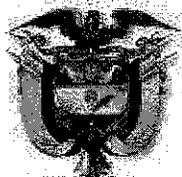
- f) **Pauta publicitaria publicada en el Periódico ADN Cali bajo el lema “Hola Cali, Hola Europa” de 1 de junio de 2015. (Folio 90 del plenario).**

Este Despacho transcribe a continuación el contenido de la pieza publicitaria:

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

(#01354)



Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*"Hola Cali Hola Europa. A partir de 3 de julio, 3 vuelos por semana desde Cali y Madrid y conecta con 51 destinos europeos. Compra en [Iberia.com/co](http://Iberia.com/co) o en tu agencia de viajes"* (Negrilla y subrayas fuera de texto)

El aviso publicado en el periódico ADN que circula en la ciudad de Cali está dirigida a la población de dicha ciudad e informa que desde el 3 de julio **IBERIA** ofrece tres (3) vuelos por semana desde Cali y Madrid pudiendo conectar con 51 destinos europeos.

Como se observa se hace mención a dos ciudades Cali y Madrid sin hacer mención a Medellín, aunque el vuelo que parte desde Madrid debe hacer una parada en Medellín.

**g) Pauta publicitaria emitida en el Periódico ADN Medellín bajo el lema "Hola Medellín, Hola Europa" de 1 de junio de 2015. (Folio 91 del plenario).**

Esta Oficina transcribe a continuación el contenido de la pieza publicitaria:

*"Hola Cali Hola Europa. A partir de 3 de julio, 3 vuelos por semana desde Medellín y Madrid y conecta con 51 destinos europeos. Compra en [Iberia.com/co](http://Iberia.com/co) o en tu agencia de viajes"* (Negrilla y subrayas fuera de texto)

El aviso publicado en el periódico ADN que circula en la ciudad de Medellín está dirigida a la población de dicha ciudad e informa que desde el 3 de julio **IBERIA** ofrece tres (3) vuelos por semana desde Medellín y Madrid pudiendo conectar con 51 destinos europeos.

Como se observa se hace mención a dos ciudades Medellín y Madrid sin hacer mención a Cali aunque el vuelo que parte desde Medellín debe hacer una parada en Cali.

Al analizar en conjunto la campaña publicitaria desarrollada por **IBERIA**, tenemos que a través de diferentes medios de comunicación informó:

- Desde el 3 de julio ofrecía tres vuelos por semana desde Medellín, Cali y Madrid.
- Dependiendo la ciudad en la cual transmitía la pauta omitía indicar el nombre de la ciudad en la cual el vuelo haría una parada, es así como las personas que veían o escuchaban la pauta y estaban ubicadas en Medellín ignoraban que el avión haría una parada en Cali, ya que dicha característica de la ruta no era informada. Y por otra parte las personas que escuchaban o venían el aviso estando en Cali, ignoraban que el vuelo haría una parada en Medellín.
- En el folleto obrante a folio 42, la información resulta confusa comoquiera que al inicio del documento se expuso que existían vuelos desde Medellín y Cali hacia Madrid; sin embargo, el vuelo que directamente iría a Madrid sería aquel que tiene como origen Cali ya que el vuelo con origen en Medellín debería hacer una parada en Cali de una hora y media. Por otra parte, no existiría un vuelo desde Madrid hacia Cali. Con lo cual el consumidor promedio entendería que si su destino final es Cali debería pagar un tiquete adicional desde Medellín hacia Cali.



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

40 1854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

- La información consignada en el folleto ofrece elementos adicionales respecto a parte del itinerario de la ruta Madrid-Medellín-Cali-Madrid, ya que hace alusión de las dos ciudades (Cali y Medellín), información que no aparece en las demás pautas publicitarias publicadas por la investigada.

Es así como, la investigada omite informar un elemento del servicio prestado con ocasión del contrato de transporte aéreo, esto es **la parada que el avión hace al realizar la ruta, resultando de vital importancia que si la autorización de la ruta se dio para que la misma sea triangular, esto es que en el trayecto autorizado se realice una parada, esta información debe ser suministrada al consumidor de forma tal que sea claro que a pesar de ser un vuelo directo, tiene una parada adicional**, elemento determinante para el usuario del sector aéreo adopte la decisión de compra de un tiquete aéreo. Vale la pena señalar que la forma en que la ruta es autorizada es una información que posee la investigada y de la cual el consumidor solo conocerá los elementos que la investigada le suministre, luego al no especificar que la ruta tiene una parada, se induce a error al consumidor por omitir un elemento y con ello transmitir un mensaje no veraz.

De igual manera, al analizar el folleto obrante a folio 42 del expediente, encontramos que en el mismo se informa que **IBERIA** está “ofreciendo vuelos directos desde Medellín/Cali”, razón por la cual es importante determinar que entiende un **consumidor medio, y en particular el del sector aéreo**, por la expresión “vuelo directo” para lo cual se cita la definición dada por la Real Academia de la Lengua Española, la cual definió las palabras *vuelo* y *directo*, de la siguiente manera:

“Vuelo

(...)

3. Trayecto que recorre un avión, haciendo o no escalas, entre el punto de origen y el de destino.

(...)<sup>39</sup> (Negrilla y subrayas fuera de texto)

“(...) Directo, ta

Del lat. *directus*, part. pas. de *dirigere* ‘dirigir’.

1. adj. Derecho o en línea recta.

2. adj. Que va de una parte a otra sin detenerse en los puntos intermedios. (...)<sup>40</sup>

(Negrilla y subrayas fuera de texto)

Con lo cual la definición usual de vuelo directo es un trayecto que recorre un avión de una parte a otra sin detenerse en puntos intermedios.

En este sentido es necesario conocer como el consumidor analiza el mensaje de una pauta publicitaria para lo cual es necesario traer a colación lo considerado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú (Indecopi), al exponer que: “(...) el consumidor no hace un análisis experto y detallado del mismo. Así, los anuncios deberán ser juzgados atendiendo a su contenido y al significado que el consumidor les atribuiría, al sentido común y usual de las palabras, frases y oraciones y lo que éstas sugieren o afirman sin tener que recurrir a interpretaciones

<sup>39</sup> <http://dle.rae.es/?id=c4elbua>

<sup>40</sup> <http://dle.rae.es/?id=Dr1OIBH>

# REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL



Resolución Número  
2015011854  
( )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*alambicadas, complejas o forzadas prefiriéndose de varias interpretaciones posibles, aquella que surge más naturalmente a los ojos del consumidor*<sup>41</sup> (Negrillas y Subrayas fuera de texto).

En este orden de ideas esta Oficina advierte a la sociedad investigada que si bien existe la definición de vuelo directo establecida en los RAC 1, conforme con la cual vuelo directo es “*Cierta operación de las aeronaves que el explotador identifica en su totalidad designándola con el mismo símbolo, desde el punto de origen, vía cualesquier puntos intermedios, hasta el punto de destino*”, este concepto no es el entendido por un consumidor medio del sector aéreo<sup>42</sup>, ya que éste no tiene conocimiento especial sobre la materia, ni está obligado a acudir a las definiciones dadas por el RAC para poder entender el mensaje de la campaña publicitaria de **IBERIA por tal razón esta Oficina preferirá la interpretación común y usual del término vuelo directo y no la especial contenida en los RAC, ya que uno de los criterios pilares para analizar una información suministrada en el sector aéreo es la del consumidor medio racional.**

Así las cosas, este Despacho encuentra que la información suministrada por parte de la sociedad investigada en la promoción de la ruta triangular Madrid (MAD)- Medellín (MDE)- Cali (CLO)-Madrid (MAD), **carece de suficiencia al no aclarar que la ruta hace una parada en Cali o Medellín, claridad ya que con el mensaje se trasmite la idea de tener dos rutas directas de Cali a Madrid y desde Medellín a Madrid y en ese sentido no resulta ajustada a la realidad de la operación aprobada por esta entidad**, toda vez que los mismos son aptos para inducir a error a los consumidores, así sea de manera potencial<sup>43</sup> y que fue determinante para influenciar el comportamiento económico de los consumidores, catalogándose así como una omisión engañosa del elemento objetivo del servicio como lo es el tipo de ruta (Vuelo sin paradas o *non stop*) o la falta o ausencia de indicación respecto a la parada realizada en Cali o Medellín, según sea el caso, contrariándose de esta manera los deberes establecidos en los artículos 2 y 6 de la Resolución 1582 de 2012.

### 13.3. El Principio de buena fe no es causal eximente de cumplimiento de deberes impuestos por el ordenamiento.

La investigada alegó que actuó de buena fe, al respecto esta Oficina se permite precisar que, **el principio de buena fe consagrado en el artículo 83 CN**<sup>44</sup> principio que rige las actuaciones de los particulares y de la administración y obliga a actuar de manera leal, clara y transparente, esto es, sin el ánimo de sacar provecho injustificado de la contraparte y guiados siempre por la idea de mutua confianza. No obstante, la jurisprudencia de la Corte Constitucional en sentencia T 568 de 1992 advirtió que **no puede catalogarse criterio eximente de responsabilidad el principio de buena fe, criterio que para éste caso concreto tampoco ha lugar.** Sobre el particular señaló:

*“(...) la buena fe no puede implicar que el Derecho la admita y proclame como criterio eximente de la responsabilidad que, según las leyes, corresponde a quienes incurren en acciones u omisiones dolosas o culposas que ameritan la imposición de sanciones judiciales o administrativas. Hacer del principio de la buena*

<sup>41</sup> Resolución 052-096 TRI-SDC del INDECOPI

<sup>42</sup> Definición establecida por el RAC 1, la cual fue adicionada conforme al artículo 1º de la Resolución No. 00012 del 05 de Enero de 2015. Publicada en el Diario Oficial No. 49.394 del 14 de Enero de 2015.

<sup>43</sup> BARONA VILLAR, Silvia. Competencia Desleal. Valencia, España. Editorial Tirant Lo Blanch. 2008 Págs 399 y ss.

<sup>44</sup> “(...) las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante estas (...)”.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

( 70 1054 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

*fe una excusa de ineludible aceptación para consentir conductas lesivas del orden jurídico equivale a convertir éste en sistema inoperante. Pese a la obligatoriedad del principio constitucional enunciado, éste se edifica sobre la base de una conducta cuidadosa de parte de quien lo invoca, en especial si la ley ha definido unas responsabilidades mínimas en cabeza del que tiene a su cargo determinada actividad”.*

En aplicación de la sentencia antes citada, no es posible para esta Instancia eximir de responsabilidad a **IBERIA**, basada en la buena fe con la que haya actuado, dado que como se expuso tal principio no es un eximente de responsabilidad frente al suministro de información; no veraz, insuficiente y confusa para los usuarios del sector aeronáutico.

#### 13.4. Conclusión

Conforme con los argumentos antes expuestos esta Oficina, concluye que la sociedad **IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A.** suministró información no veraz, insuficiente y confusa, en mayo de 2015, a través de su campaña publicitaria de lanzamiento de la ruta Madrid (MAD)- Medellín (MDE) – Cali (CLO) - Madrid (MAD), vulnerando de este modo los artículos 2 y 6 de la Resolución 1582 de 2012, razón por la cual se procede a calcular el monto sancionatorio de conformidad con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

#### DÉCIMO CUARTO: Sanción

##### 14.1 Monto sancionatorio dispuesto en los RAC.

El literal b del numeral 13.507 de los RAC, dispone que:

*“13.570 Serán sancionados con multa equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes:*

(...)

*(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”.*

En aplicación de lo antes dispuesto, al encontrar que la investigada vulneró la Resolución 1582 de 2012, la multa sería equivalente a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

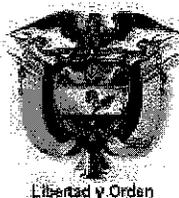
##### 14.2 Atenuantes y agravantes:

Que no obstante lo anterior, en el párrafo del literal (a) del numeral 13.300 de los RAC, indica que en caso de existir una circunstancia atenuante se podrá disminuir el monto de la multa correspondiente hasta en un 50%, asignándole un 16.66% a cada una de las circunstancias de atenuación, y así mismo el literal (d) del susodicho numeral, señala que de existir una circunstancia de agravación, se aumentará el monto de la multa

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492



MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número



27 JUN 2016

( 40 1854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

correspondiente en un 8.33% por cada una de las circunstancias de agravación allí señaladas, y en caso de reincidencia, podrá duplicarse la sanción y la suspensión de permisos o licencias por término superior a ciento ochenta 180 días, podrá convertirse en cancelación de los mismos.

Que, conforme lo anterior, y una vez estudiadas todas las circunstancias de atenuación y agravación, es preciso señalar que no es encontró mérito para aplicar ninguno de los atenuantes previstos en los RAC.

**14.3 Sanción administrativa:**

Que conforme a lo anterior, corresponde a este Despacho imponer una sanción administrativa a la empresa en los siguientes términos:

Numero de salarios minimos	450
Año del salario mínimo	2015
Valor total de la sanción (\$)	\$289.957.500

La sanción definitiva es por un valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$289.957.500).

En mérito de lo expuesto, este Despacho

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** SANCIONAR a la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. Sucursal Colombia**, identificada con el NIT 860.005.330-9, con una multa de DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$289.957.500), equivalentes a cuatrocientos cincuenta (450) salarios mínimos mensuales vigentes del año 2015, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de la presente providencia.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** NOTIFICAR, personalmente el contenido del presente acto administrativo a través del *Grupo de Vigilancia Aerocomercial* de la Oficina de Transporte Aéreo, de conformidad con lo preceptuado en el numeral 13.1060 de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, a la sociedad **IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A. Sucursal Colombia**, identificada con NIT 860.005.330-9, a través de su representante legal o quien haga sus veces informándole que la presente Resolución rige a partir de su ejecutoria y contra ella procede únicamente el recurso de *reposición*, ante la *Oficina de Transporte Aéreo* de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, el cual deberá presentar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo conforme el numeral 13.1070 de los RAC.

La notificación deberá efectuarse con base de los siguientes datos:

Nombre	MARIA CONSUELO SANCHEZ FIORENTINI
C.E	331935
Cargo	Representante legal
Dirección	Calle 90 No. 19 A – 49 Oficina 904
Ciudad	Bogotá D.C.
Correo electrónico	mcsanchezf@iberia.es

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Principio de  
Procedencia:  
3000.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
AERONAUTICA CIVIL  
Resolución Número

27 JUN. 2015

( #0 1854 )

Por la cual se decide una actuación administrativa

Proceso 1064 – 193 – 125 – 2015  
Queja 1944 de 2015

**ARTÍCULO TERCERO:** ADVERTIR que la presente resolución presta mérito ejecutivo en los términos de los artículos 88 y 89 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y en consecuencia, su cumplimiento será exigible por *jurisdicción coactiva* si transcurridos treinta (30) días a partir de su ejecutoria, no se ha efectuado el pago correspondiente. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 336 de 1996 y el numeral 13.930 de los RAC.

**ARTÍCULO CUARTO:** REMITIR copia de la presente Resolución, una vez en firme, a la DIRECCIÓN FINANCIERA de la UAEAC para su respectivo cobro.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C.

**EDUARDO ENRIQUE TOVAR AÑEZ**  
Jefe Oficina Transporte Aéreo

Proyectó: JEL / AMBA / Oficina Transporte Aéreo

Revisó: Adriana Del Pilar Tapiero Caceres / Coordinadora de Grupo de Vigilancia Aerocomercial ARZ

