

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. - - 1403 DE 29 ABR 2019

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos

LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial las previstas en la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996, Ley 1480 de 2011, Ley 1437 de 2011 y el Decreto 2409 de 2018 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que en el artículo 78 de la Constitución Política se establece que "[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)".

SEGUNDO: Que en el artículo 365 de la Constitución Política se establece que "[l]os servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley (...) En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...)".

TERCERO: 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

CUARTO: Que en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018² se establece que es función de la Superintendencia de Transporte "[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte".

QUINTO: Que el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 se establece como función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte "[t]ramitar 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".

¹ Numeral 3 artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

² "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".

DL

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

SEXTO: Que la Superintendencia de Transporte es competente para conocer la presente investigación administrativa en la medida que:

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

De igual forma, la Superintendencia de Transporte tiene como objeto 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 delegación⁴ se concretó en vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la Ley.

En esa medida, se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte⁶ y por tanto son objeto de sanciones "las personas que violen o faciliten la violación de las normas".⁷

De otro lado, el artículo 2.2.1.4.2.2., capítulo 4 "Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera" del Decreto 1079 de 2015⁸, señala que "[l]a inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio público estará a cargo de la Superintendencia de Puertos y Transporte".

De otro lado, en el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 se establece que la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte tiene entre otras funciones la de "[t]ramitar 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."

Así las cosas, corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

MARCO NORMATIVO

SÉPTIMO: Que por estar ante la prestación de un servicio público,⁹ el Estado está llamado a implementar una policía administrativa (i.e., la Superintendencia de Transporte) que haga respetar las reglas jurídicas, para que el mercado opere dentro del marco de la legalidad.¹⁰

³ Cfr. artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

⁴ Al amparo de lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia: "Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...) 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos."

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

⁶ Cfr. Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

⁷ Ley 105 de 1995, artículo 9, numeral 4.

⁸ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte"

⁹ Al amparo del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia, permite y ordena la intervención del Estado en beneficio de la comunidad. Al respecto, el Consejo de Estado y la Corte Constitucional han señalado que se considera que hay servicio público de transporte en los siguientes casos: "[e]l elemento definitorio de la diferencia entre uno y otro tipo de transporte es que, en el público, una persona presta el servicio a otra, a cambio de una remuneración, al paso que, en el privado, la persona se transporta, o transporta objetos, en vehículos de su propiedad o que ha contratado con terceros. (...) (en el transporte privado) i) La actividad de movilización de personas o cosas la realiza el particular dentro de su ámbito exclusivamente privado; ii) Tiene por objeto la satisfacción de necesidades propias de la actividad del particular, y por tanto, no se ofrece la prestación a la comunidad; iii) Puede realizarse con vehículos propios. Si el particular requiere contratar equipos, debe hacerlo con empresas de transporte público legalmente habilitadas, como se estudia en el siguiente capítulo. iv) No implica, en principio, la celebración de contratos de transporte, salvo cuando se utilizan vehículos que no son de propiedad del particular; v) Es una actividad sujeta a la inspección, vigilancia y control administrativo

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Bajo esas consideraciones, a continuación, se presenta la normatividad aplicable a la presente investigación administrativa en la cual aparecen esas especiales obligaciones y deberes que recaen sobre la empresa que comercializa por un medio electrónico el servicio de transporte terrestre de pasajeros por carretera, sin perjuicio de las demás disposiciones concordantes que le sean aplicables y las demás fuentes de derecho que sirvan para su interpretación:

7.1. Marco general

7.1.1 El Transporte

7.1.1.1 El Transporte en la Constitución Política

En el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia se consagra "...[l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares".

En lo que tiene que ver con el régimen económico, se previó en el artículo 333 de la Carta que "[l]a actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la Ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. **La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones.** (...) La Ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación" (Negrilla fuera de texto).

En ese sentido, "[l]a dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados (...)".¹¹

Bajo ese postulado "(...) es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. **En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios** (...)".¹² (Negrilla fuera de texto).

con el fin de garantizar que la movilización cumpla con las normas de seguridad, las reglas técnicas de los equipos y la protección de la ciudadanía."

En el transporte público "i) Su objeto consiste en **movilizar** personas o cosas de un lugar a otro, **a cambio a una contraprestación pactada normalmente en dinero.** ii) Cumple la **función de satisfacer las necesidades de transporte de la comunidad**, mediante el ofrecimiento público en el contexto de la libre competencia; **iii) El carácter de servicio público esencial implica la prevalencia del interés público sobre el interés particular, especialmente en relación con la garantía de su prestación - la cual debe ser óptima, eficiente, continua e ininterrumpida -, y la seguridad de los usuarios - que constituye prioridad esencial en la actividad del sector y del sistema de transporte (Ley 336/96, art. 2°).** iv) Constituye una actividad económica sujeta a un alto grado de intervención del Estado; v) El servicio público se presta a través de empresas organizadas para ese fin y habilitadas por el Estado. vi) Todas las empresas operadoras deben contar con una capacidad transportadora específica, autorizada para la prestación del servicio, ya sea con vehículos propios o de terceros, para lo cual la Ley define al reglamento la determinación de la forma de vinculación de los equipos a las empresas (Ley 336/96, art. 22); vii) Su prestación sólo puede hacerse con equipos matriculados o registrados para dicho servicio; viii) Implica necesariamente la celebración de un contrato de transporte entre la empresa y el usuario. Cuando los equipos de transporte no son de propiedad de la empresa, deben incorporarse a su parque automotor, a través de una forma contractual válida." Cfr. H. Corte Constitucional. Sentencias C-981 de 2010 C-033- de 2014

¹⁰ "El poder de policía comprende distintas manifestaciones del Estado encaminadas a limitar, regular o restringir los derechos y libertades con la finalidad de preservar el orden público, potestades que van desde las regulaciones generales hasta aquellos actos materiales de fuerza o de coerción que normalmente ejercen las autoridades públicas, enmarcándose allí también las funciones desarrolladas por las Superintendencias como organismos encargados de la inspección y vigilancia de las actividades mercantiles". Cfr. Superintendencia Bancaria. Concepto No. 2000023915-3, noviembre 15 de 2000.

¹¹ Cfr. artículo 334 de la Constitución Política.

¹² Cfr. artículo 365 de la Constitución Política.

AN

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

7.1.1.2 El transporte como servicio público y principios aplicables contenidos en la Ley 105 de 1993

En el artículo 2 de la Ley 105 de 1993 se desarrollan los principios fundamentales aplicables a la actividad de transporte, dentro de los que se destaca el principio de intervención del estado, así “b. corresponde al Estado la planeación, el control, la regulación y la vigilancia del transporte y de las actividades a él vinculadas.”

Además, se consagra en el artículo 3 de la Ley 105 de 1993, como principio el *Acceso al Transporte* que contiene entre otro el derecho a la información de los usuarios al establecer que estos “(...) sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización”. De otro lado, y en aquello relacionado con la operación del servicio de transporte, el numeral segundo, del citado artículo, le otorga el carácter de servicio público en los siguientes términos: “[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”.

7.1.2 Protección al Usuario

7.1.2.1 La Protección al Usuario en la Constitución Política

La protección de los derechos de los usuarios constituye una obligación de raigambre constitucional, toda vez, que la Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor; con el objetivo de restablecer la igualdad de este frente al productor y proveedor, dadas las asimetrías de información existentes, así como también, la imposibilidad que tiene el consumidor de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación de un bien o servicio¹³.

En este sentido, el artículo 78 de la Constitución Política, consagra que “[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la **información** que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la **comercialización de bienes y servicios**, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)” (Negrita fuera del texto).

7.1.2.2 El Estatuto del Consumidor

La intención del legislador como se evidencia en la exposición de motivos de la Ley 1480 de 2011, en adelante el Estatuto del Consumidor, fue atender a las necesidades actuales generadas por la modernización del mercado; ya que “[l]as relaciones del mercado y del consumo de bienes y servicios se han globalizado” por tanto “el país se quedó corto en el fortalecimiento del sistema jurídico y de garantías para defender los derechos de los consumidores”; además, la importancia se incrementó con la relevancia que le había otorgado la Constitución Política al derecho de los consumidores, trayendo en consecuencia “la necesidad de articular la relación existente entre consumidor, productor, proveedor que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos”.¹⁴

El Estatuto del Consumidor fijo como objetivo establecer las normas que regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores.

El artículo primero de la mencionada ley establece como principios generales los de “(...) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: (...)2. El

¹³ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

¹⁴ Gaceta del Congreso No. 626 de 2010

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas (...)."

De otro lado, y en aquello relacionado con la aplicación de las normas del Estatuto del Consumidor el artículo segundo, al regular el objeto de la norma señalo que "[l]as normas contenidas en esta ley son aplicables en general a **las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial**, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley". (Negrita fuera del texto)

De la disposición transcrita se desprende que el conjunto normativo regulado en dicha Ley es de aplicación general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía, salvo que exista regulación especial.

Por lo anterior, y en razón a que el sector de transporte no cuenta con una regulación especial en materia de protección al usuario, las disposiciones del Estatuto del Consumidor serán aplicables a las relaciones de consumo que se presenten en este sector.

7.1.3 El Estatuto del Transporte, Ley 336 de 1996

7.1.3.1 Organización, vigilancia y control de la actividad transportadora¹⁵

Con la expedición de la Ley 336 de 1996 se reiteró la exigencia de las autoridades competentes la condición de accesibilidad, así: "[p]ara los efectos pertinentes, en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y **accesibilidad** requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo, dándole prioridad a la utilización de medios de transporte masivo. En todo caso, el Estado regulará y vigilará la industria del transporte en los términos previstos en los Artículos 333 y 334 de la Constitución Política."

5.1.3.2 Prelación del interés general sobre el particular en el transporte y reglamentación a cargo del gobierno nacional para cada modo de transporte

En el artículo 5 de la Ley 336 se establece "(...) 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 (...)". Lo anterior, consistente con lo previsto en el artículo 999 del Código de Comercio que establece que "[e]l Gobierno reglamentará las disposiciones de este Título (refiriéndose al contrato de transporte), las que se aplicarán al transporte cualquiera que sea el medio empleado para realizarlo, sin perjuicio de normas contenidas en disposiciones especiales."

En ese sentido, de acuerdo con el contenido del artículo 8 de la Ley 336 de 1996 "[b]ajo la suprema dirección y tutela administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal. Así mismo el Ministerio de Transporte reglamentará todo lo pertinente al transporte turístico contemplado en la Ley 300 de 1996".

7.2. Marco específico aplicable al presente caso.

¹⁵Artículo 6 de la Ley 336 de 1996 "Por actividad transportadora se entiende un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional".

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

7.2.1 Derecho a la reclamación

El numeral 1 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor los derechos generales de los consumidores donde es de vital importancia el derecho a la reclamación que establece la posibilidad de "[r]eclamar directamente ante **el productor, proveedor o prestador** y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado."

Por tanto, el Estatuto del Consumidor establece el derecho de reclamar ante las personas que intervinieron en la relación de consumo.

7.2.2 Comercio electrónico

El artículo 49 del Estatuto del Consumidor define el comercio electrónico como "la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios."

De otro lado, el artículo 50 incluye las obligaciones que deben cumplir los proveedores y expendedores de comercio electrónico, entre las cuales se pueden resaltar las siguientes:

"Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan (...) También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto (...).

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, (...) el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, (...)

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar. (...)

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

(...)

PARÁGRAFO. 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."

7.2.3 Cláusulas abusivas

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

La Corte Suprema de Justicia en Sentencia de octubre de 2018¹⁶, reconoce la asimetría que caracteriza la relación de consumo, así: *"se debe tener en cuenta, por demás, las condiciones de inferioridad en las que se encuentra el consumidor, la asimetría de la relación que a este lo une con el productor y/o expendedor, la superioridad económica de estos últimos y la profesionalidad que se espera del empresario, entre otras razones (...)".*

Los contratos suscritos en el comercio electrónico dada la inmediatez de su celebración y la imposibilidad de que el consumidor los modifique les da el carácter de contratos de adhesión, los cuales son definidos por el Estatuto del Consumidor como *"[a]quel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas".*

El artículo 42 del Estatuto del Consumidor define las cláusulas abusivas como *"aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. (...)".* De igual manera, el citado artículo establece que los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas y señala que, en caso de incluirse, estas serán ineficaces de pleno derecho.

De otro lado numeral 1 del artículo 43 del Estatuto del Consumidor establece un listado de cláusulas abusivas donde se encuentran, entre otras, las que *"[l]imiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden".*

OCTAVO: Que en aplicación al artículo 50 de la Ley 336 de 1996, en concordancia con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección inicia la presente investigación administrativa mediante la formulación de los cargos correspondientes, contra la sociedad **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** con NIT. 900710715 – 9, que es titular de la página web <https://pinbus.com/>.

NOVENO: Que de acuerdo con las actuaciones adelantadas por la Dirección, la investigada presuntamente incurrió en los siguientes:

HECHOS

Mediante visita realizada por la Delegatura de Tránsito y Transporte, el día 24 de abril de 2019 a la página web <https://pinbus.com/>, a cargo de **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** con nit. 9007107159, y cuyo informe fue trasladado a esta Dirección el día 29 de abril de 2019, se evidenció:

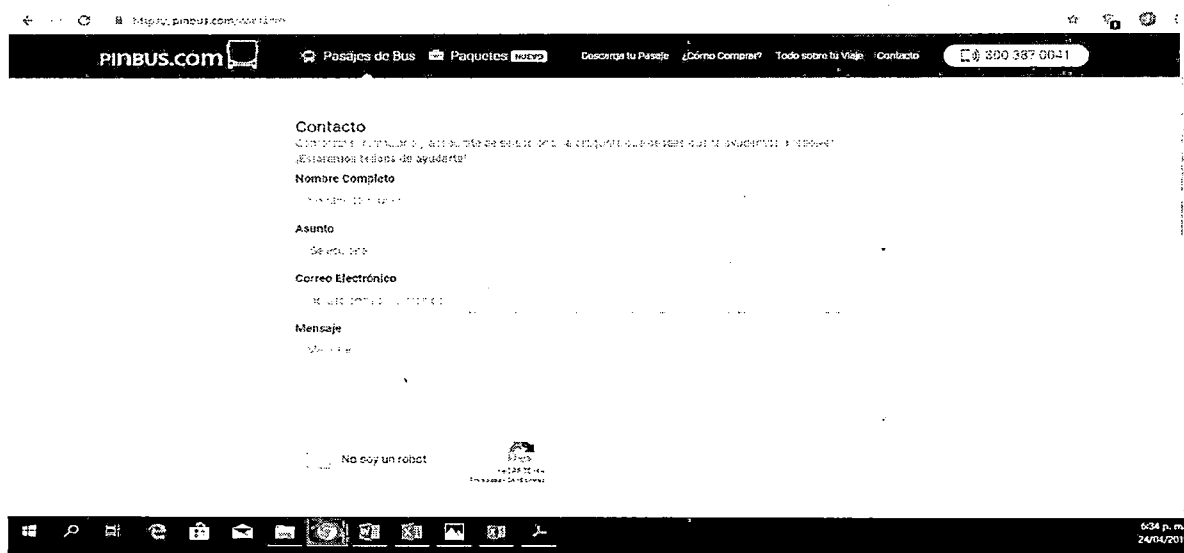
9.1 En la página web <https://pinbus.com/> no está registrada la dirección de notificación judicial ni correo electrónico del proveedor del servicio, tal como se puede observar en la siguiente captura de pantalla:

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 1.

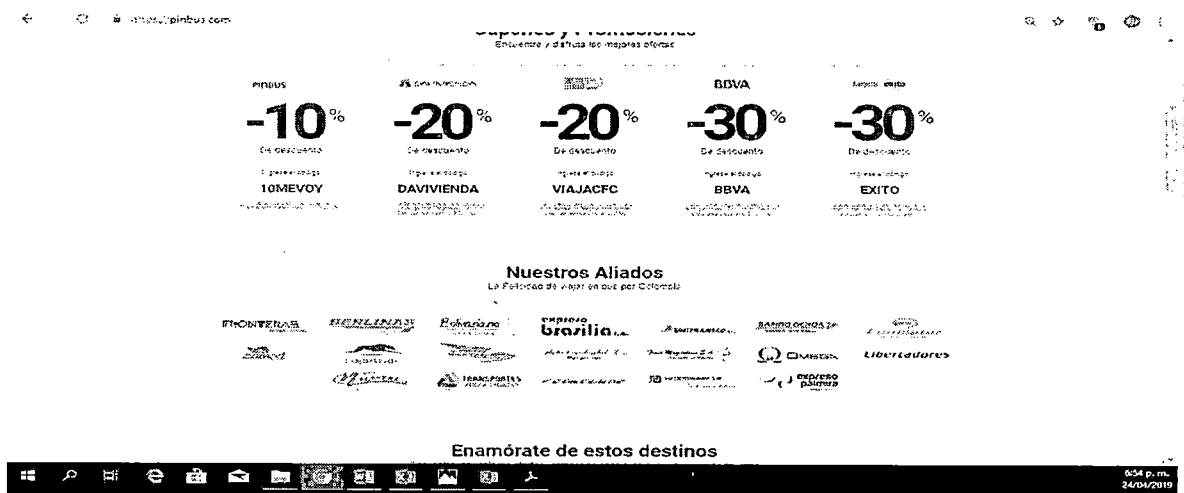


Imagen 2.



9.2 En la página web <https://pinbus.com/> en el área de "Cupones y Promociones" no indica para ninguna de sus ofertas el plazo de validez y la disponibilidad del producto, como se observa en la captura de pantalla que se reproduce a continuación:

Imagen 3.



Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

9.3 En la página web <https://pinbus.com/> el precio informado en el momento de la búsqueda del viaje, esto es \$60.000,00, no incluye los "cargos" o los valores adicionales de la compra que ascienden a \$4.200, dichas sumas si se observan en el "resumen de la compra", arrojando como total el valor de \$64.200,00, tal como se observa en la siguiente captura de pantalla:

Imagen 4.

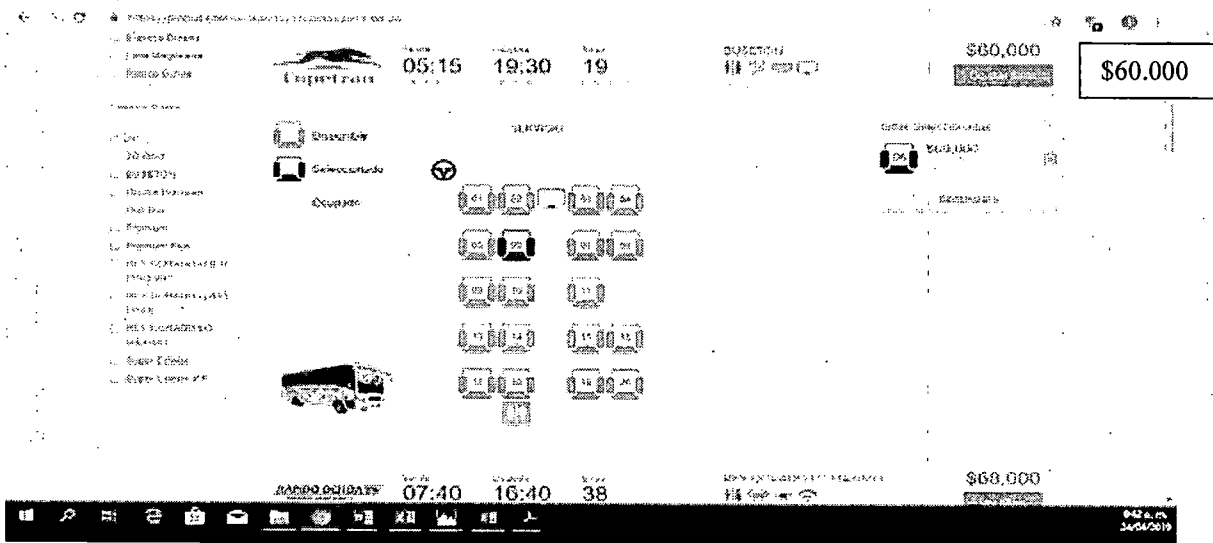
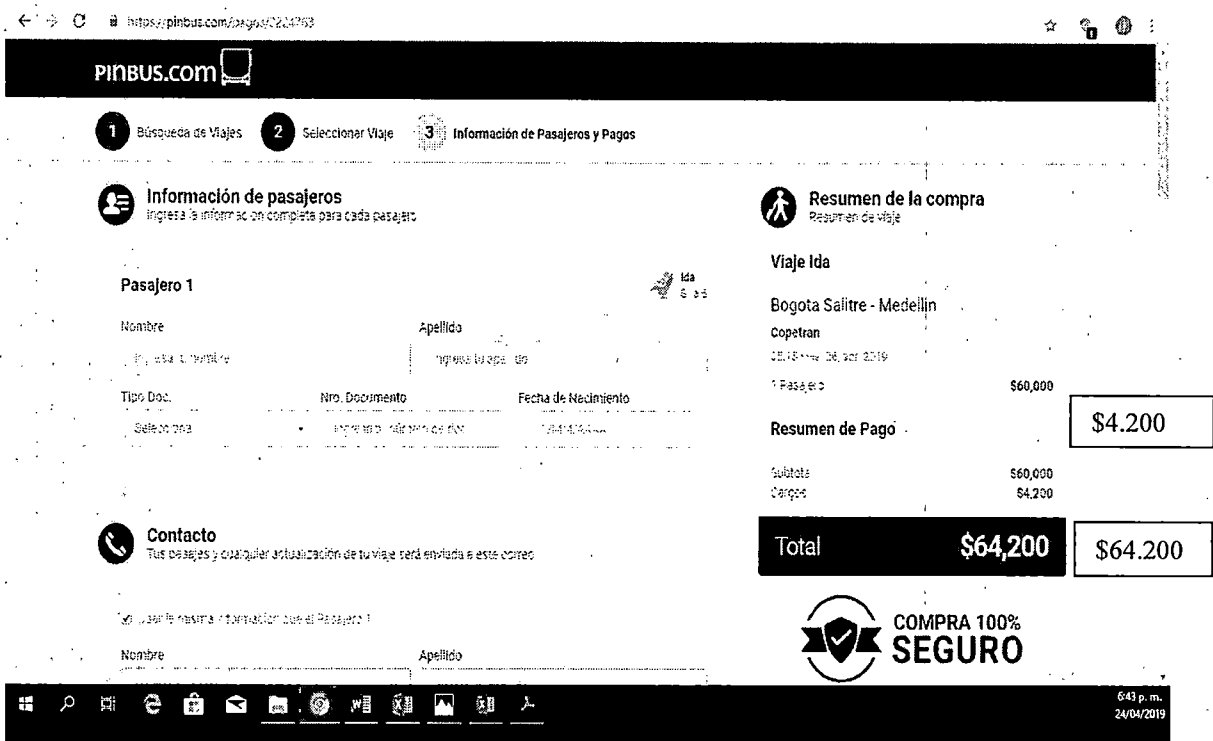


Imagen 5.

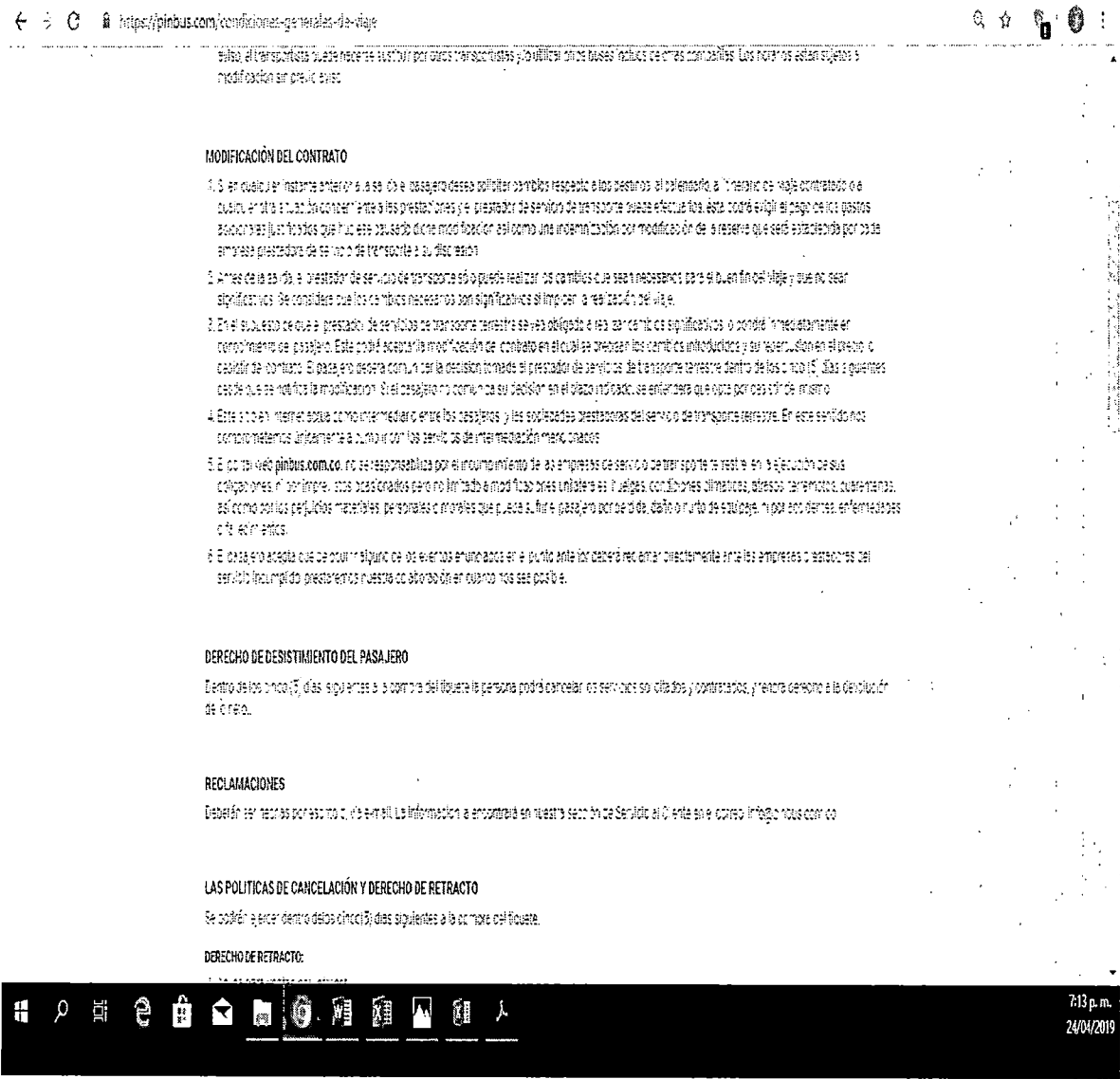


9.4 En el numeral 5 y 6 del acápite "MODIFICACIÓN DEL CONTRATO" de las "CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES" de la página web <https://pinbus.com/condiciones-generales-de-viaje> se evidencian cláusulas que posiblemente presumen la voluntad del consumidor, tal como se observa en la captura de pantalla que se reproduce a continuación:

142

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 6.



9.5 En los numeral 3 y 4 del acápite “MODIFICACIÓN DEL CONTRATO”, el numeral 4 del acápite “TRANSPORTE” y la totalidad el acápite “RESPONSABILIDADES DE PIN BUS Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE” de las “CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES” de la página web <https://pinbus.com/condiciones-generales-de-viaje> se evidencian cláusulas que posiblemente producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, lo que se evidencia en las captura de pantallas que se reproducen a continuación:

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 7.

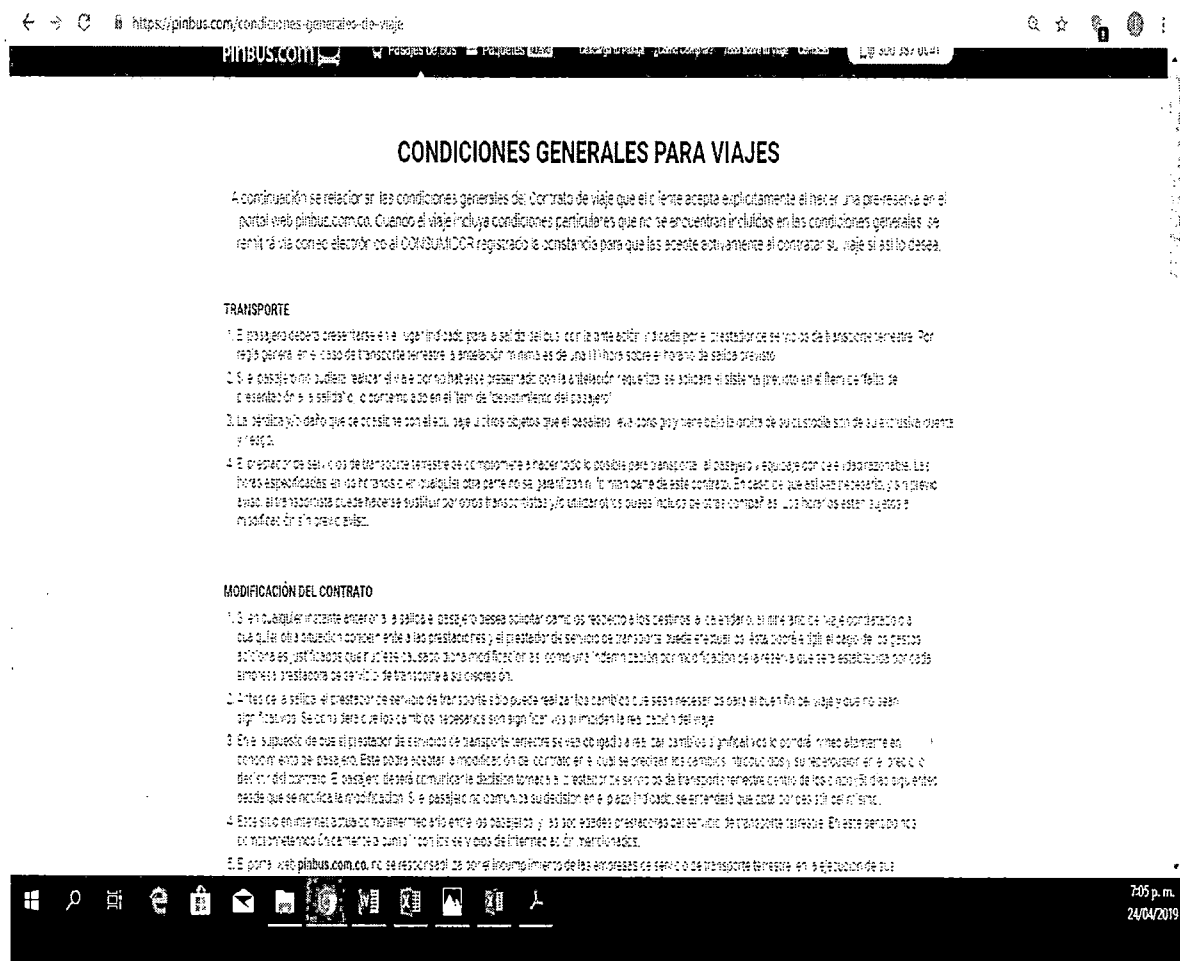
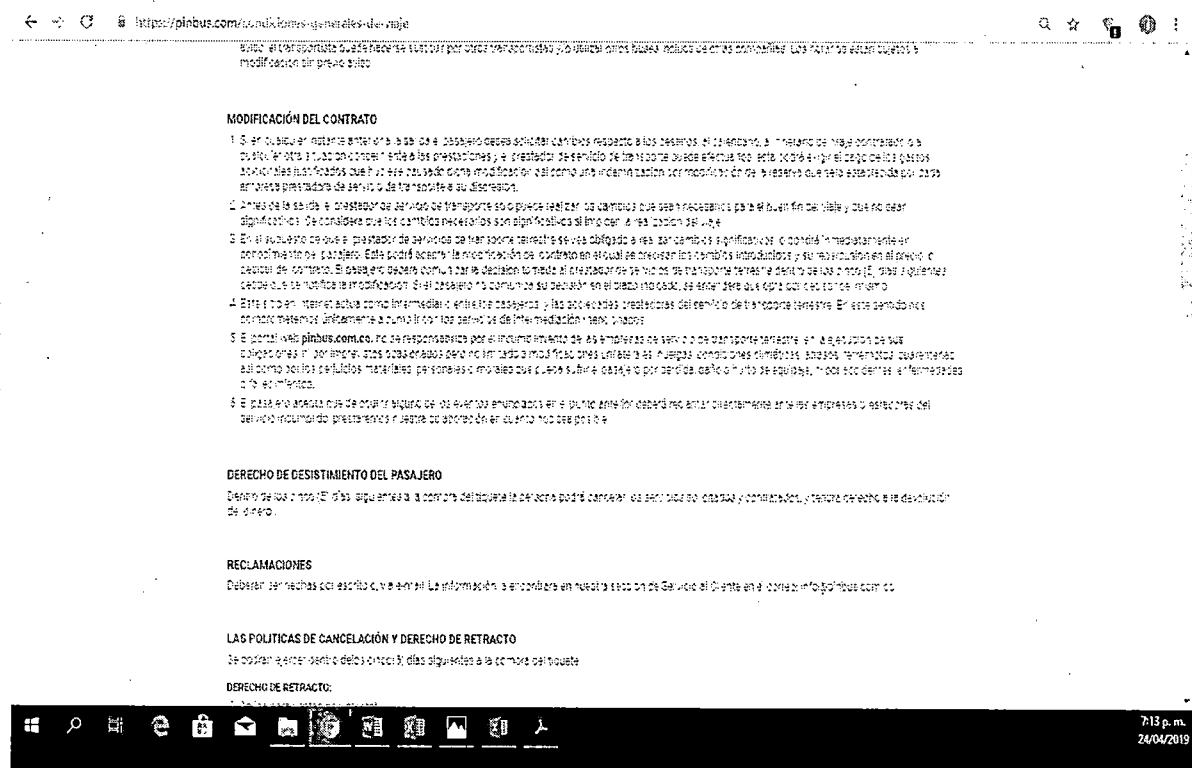
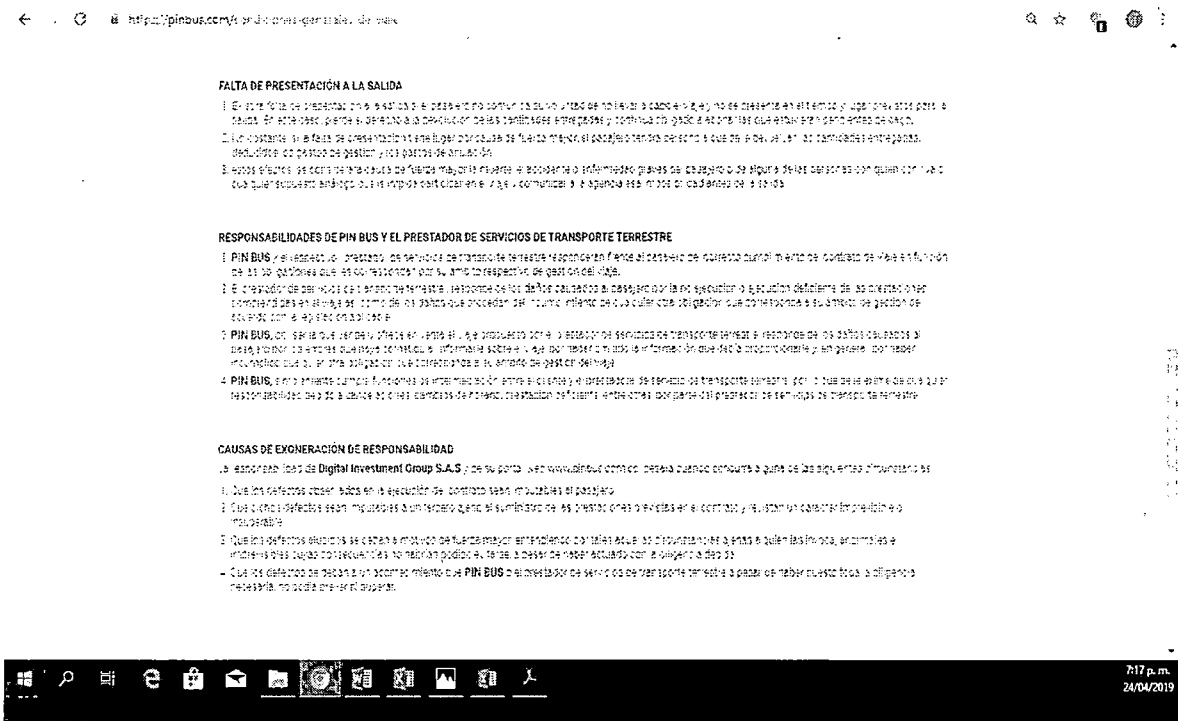


Imagen 8



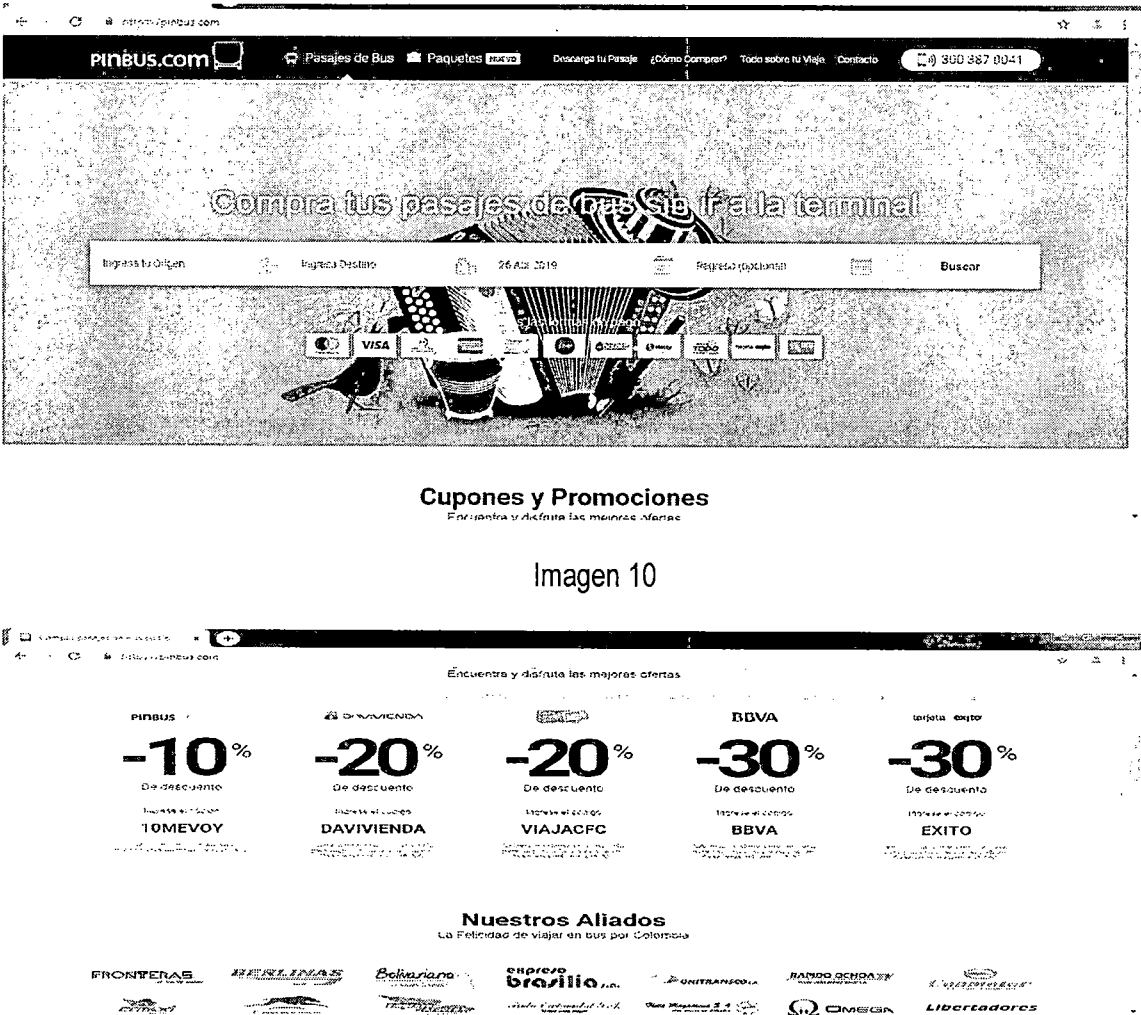
Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 9



9.6 En la página web <https://pinbus.com/> no se encuentra el enlace visible fácilmente identificable que permita al usuario ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor, lo que se observa en las siguientes capturas de pantalla:

Imagen 10



Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 11



Imagen 12



Imagen 13



Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Imagen 14

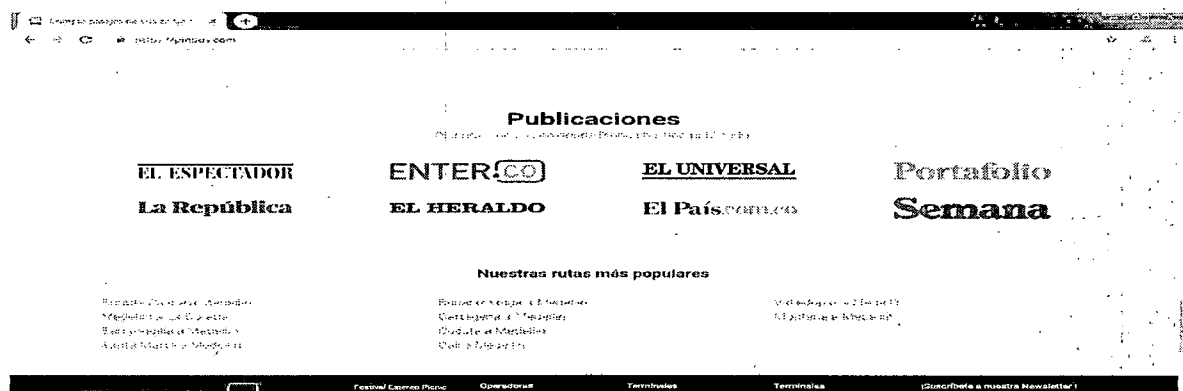
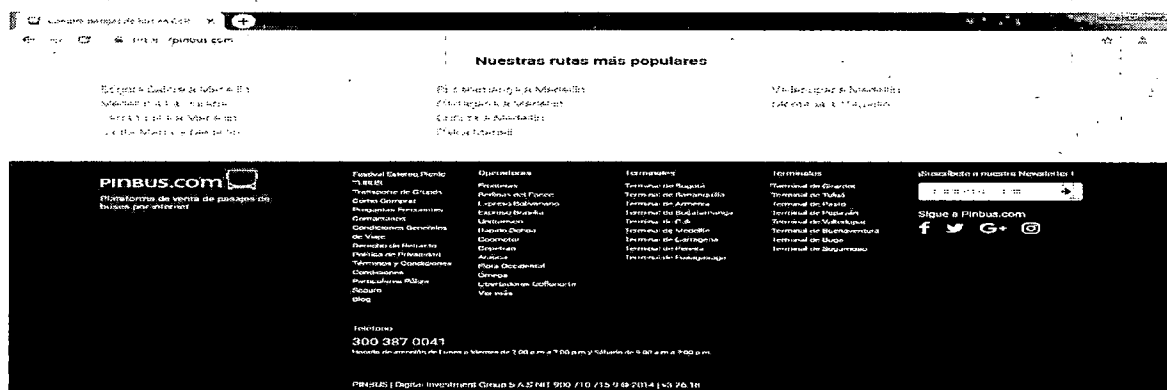


Imagen 15



PRUEBAS

DECIMO: Que como consecuencia de las actuaciones adelantadas de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obra como prueba la siguiente:

10.1 Memorando número 20198400048413 mediante el cual la Delegatura de Tránsito y Transporte trasladó a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte el informe de visita de inspección realizado a la página web <https://pinbus.com/>

10.2. Informe de inspección la página web <https://pinbus.com/> a cargo de **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** con NIT 9007107159, realizado el 24 de abril de 2019.

FORMULACIÓN DE CARGOS

DÉCIMO PRIMERO: Que con fundamento en lo expuesto procederá esta Dirección a precisar la imputación jurídica que se formulará mediante este acto administrativo de la siguiente manera:

CARGO PRIMERO: Por el presunto incumplimiento del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011.

Que el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, dispone que "son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos".

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.5 de la presente resolución **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente incluyó en la disposición contractual "**DISPOSICIONES GENERALES**" de la página web <https://pinbus.com/> cláusulas que producen un desequilibrio

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

injustificado en perjuicio del consumidor o limitan la responsabilidad del proveedor, toda vez que las mismas señalan lo siguiente:

- a. El numeral 3 del acápite "TRANSPORTE" establece que "[e]l prestador de servicios de transporte terrestre se compromete a hacer todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con celeridad razonable. **Las horas especificadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de que así sea necesario, y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas y/o utilizar otros buses incluidos de otras compañías. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso.**" (Negrita fuera del texto).

No garantizar los horarios, el vehículo y la empresa que va a prestar el servicio genera un presunto desequilibrio injustificado para el usuario, pues estos son elementos esenciales para este a la hora de tomar su decisión de consumo.

- b. El numeral 4 del acápite "MODIFICACIÓN DEL CONTRATO" establece que "[e]ste sitio en internet actúa como intermediario entre los pasajeros y las sociedades prestadoras del servicio de transporte terrestre. En este sentido **nos comprometemos únicamente a cumplir con los servicios de intermediación mencionados**" (Negrita fuera del texto).

Desconocer las obligaciones que puede llegar a tener **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** como proveedor genera un desequilibrio injustificado; toda vez, que al usuario se le podría cercenar su derecho a reclamar ante el mismo; siendo este el medio por el cual se adquirió el servicio.

- c. El acápite "RESPONSABILIDADES DE PIN BUS Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE". "1. PIN BUS y el respectivo prestador de servicios de transporte terrestre responderán frente al pasajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje. 2. El prestador de servicios de transporte terrestre, responde de los daños causados al pasajero por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. 3. PIN BUS, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje propuesto por el prestador de servicios de transporte terrestre, responde de los daños causados al pasajero por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje, por haber omitido la información que debía proporcionarle y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión del viaje. 4. PIN BUS, simplemente cumple funciones de intermediación entre el cliente y el prestador de servicio de transporte terrestre, por lo que se le exime de cualquier responsabilidad debido a cancelaciones, cambios de horario, prestación deficiente, entre otras, por parte del prestador de servicios de transporte terrestre."

Desconocer las obligaciones que puede llegar a tener **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** como proveedor genera un desequilibrio injustificado; toda vez, que al usuario se le podría cercenar su derecho a reclamar ante el mismo; siendo este el medio por el cual se adquirió el servicio.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al incluir en las "CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES" de la página web <https://pinbus.com/condiciones-generales-de-viaje> cláusulas que limiten la voluntad del usuario.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de los proveedores y expendedores es "[i]nformar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

*Identificación Tributaria (NIT), **dirección de notificación judicial**, teléfono, **correo electrónico** y demás datos de contacto*" (Negrillas fuera del texto).

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.1 de la presente resolución, **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de informar la dirección de notificación judicial y el correo electrónico en la página web <https://pinbus.com/>, siendo información primordial para que el usuario pueda conocer en su totalidad la empresa o sociedad con la cual pretende contratar.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada.

CARGO TERCERO: Por el presunto incumplimiento del literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de los proveedores y expendedores es "(...) *se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto (...)*".

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.2 de la presente resolución **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de indicar el plazo de validez de las ofertas y la disponibilidad del producto en la página web <https://pinbus.com/>, lo que genera una desinformación en el usuario al no conocer elementos esenciales al momento de llevar a cabo su compra.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no incluir en la página web <https://pinbus.com/> el plazo de validez de las ofertas y la disponibilidad de los productos.

CARGO CUARTO: Por el presunto incumplimiento del segundo párrafo del literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el segundo párrafo del literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de los proveedores y expendedores es "[i]nformar **el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.**"(Negrillas fuera de texto)

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.3 de la presente resolución **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos adicionales que debe pagar el usuario al momento de adquirir un ticket, toda vez que el valor que arrojado en la página web al momento de hacer la simulación de la compra es de \$60.000,00, omitiendo la inclusión de los "cargos" o los valores adicionales que ascienden a \$4.200, esta suma sí se observa en el "resumen de la compra", arrojando como total el valor de \$64.200,00.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no informar el precio total del producto desde el primer enlace de elección del pasaje pues en la página web <https://pinbus.com/> al inicio de la búsqueda del viaje el precio es menor al indicado en el resumen de la compra, en el último se incluyen los "cargos" y en consecuencia el precio es mayor, tal como se observa en las imágenes 4 y 5 del presente acto administrativo.

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

CARGO QUINTO: Por el presunto incumplimiento del literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011

Que el literal d) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de no hacer de los proveedores y expendedores es *"[q]ueda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo."*

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.4 de la presente resolución **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente incluyó en la disposición contractual "CONDICIONES GENERALES PARA EL VIAJE" de la página web <https://pinbus.com/> cláusulas que derivan erogaciones y obligaciones a cargo del investigado que presumen la voluntad del consumidor, puesto que en la cláusula del numeral 6 de la imagen 6 de la presente resolución, dicta que *"[e]l pasajero acepta que de ocurrir alguno de los eventos enunciados en el punto anterior deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, prestaremos nuestra colaboración en cuanto nos sea posible"* (Negrilla fuera del texto).

El numeral 5 de la imagen 6 de la presente resolución, establece los siguientes eventos: *"El portal web pinbus.com.co no se responsabiliza por el incumplimiento de las empresas de servicio de transporte terrestre en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos, ocasionados pero no limitado a modificaciones unilaterales, huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos"*.

Con lo anterior se tiene, que la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, al establecer las anteriores cláusulas esta posiblemente presumiendo la voluntad del consumidor y conlleva la fijación de un límite en la misma.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al incluir en el numeral 6 del acápite "MODIFICACIÓN DEL CONTRATO" de la disposición contractual "CONDICIONES GENERALES PARA EL VIAJE" una cláusula que presume la voluntad del consumidor.

CARGO SEXTO: Por el presunto incumplimiento del parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de los proveedores y expendedores es que *"[e]l 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."*

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.6 de la presente resolución **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S** presuntamente no incluyó en la página web <https://pinbus.com/> un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, puesto que no incluyó en la página web <https://pinbus.com/> un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Transporte.

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes; (...)"

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

DE LA SANCIÓN

DÉCIMO SEGUNDO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades y de no estar en curso de una causal de exoneración de responsabilidad, se impondrá la sanción prevista en la Ley 105 de 1993 y Ley 336 de 1996, establecidas por violación de la normatividad de transporte que hacen referencia a las siguientes:

"1. Amonestación¹⁷.

2. Multas.

3. Suspensión de matrículas, licencias, registros o permisos de operación.

4. Cancelación de matrículas, licencias, registros o permisos de operación.

5. Suspensión o cancelación de la licencia de funcionamiento de la empresa transportadora.

6. Inmovilización o retención de vehículos".¹⁸

SANCIONES PROCEDENTES

DÉCIMO TERCERO: En caso de encontrarse responsable a **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S**, procederá para cada uno de los cargos la aplicación del literal a) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, el cual estableció la graduación aplicable para efectos de determinar las sanciones a imponer en dado caso de demostrarse una infracción a las normas sobre transporte público teniendo en cuenta cada modo de transporte y por tratarse de la comercialización del mismo por un medio electrónico de la siguiente manera:

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

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes;"

DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

DÉCIMO CUARTO: Al momento de imponer la sanción si fuera el caso, se valorarán las circunstancias establecidas por el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, para que esta Dirección gradúe las sanciones, teniendo en cuenta lo siguiente:

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

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.

2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.

3. Reincidencia en la comisión de la infracción.

4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.

5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.

6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.

7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.

8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas".

¹⁷ Cfr. Artículo 45 de la Ley 105 de 1993.

¹⁸ Cfr. Artículo 9 de la Ley 105 de 1993.

Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación pliego de cargos

Que en mérito de lo expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S con NIT. 9007107159**, por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en el artículo 43 y en los literales a, b, c, d y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER A DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S con NIT. 9007107159 un término de quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de este acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 y 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, informándole que el expediente e encuentra a su disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre ubicada en la Calle 63 Número 9A-45 Piso 2 y 3 de la ciudad de Bogotá, con el fin de que pueda revisar la información recaudada por la Superintendencia de Transporte, de conformidad con el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a través de la Secretaria 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 **DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S con NIT. 9007107159**.

ARTÍCULO CUARTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de la misma a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO QUINTO: Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente.

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

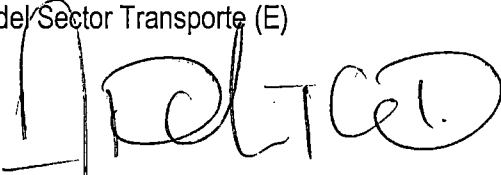
ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

La Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E)

- - 14 03

29 ABR 2019


ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES

Notificar:

DIGITAL INVESTMENT GROUP SAS
Alejandro Maya Zuluaga
Dirección: Calle 67 # 5 -20
Bogotá, D.C. / Bogotá

Anexó: Certificado de existencia y representación legal de DIGITAL INVESTMENT GROUP S.A.S a tres (3) folios.
Proyectó: Natalia Prado Castañeda.

