

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. - 14 04 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 1437 de 2011, Ley 1480 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 (en adelante Supertransporte) "[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".

ATZ

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

SEXTO: Que la Supertransporte 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 Supertransporte 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 Supertransporte⁶ 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, 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.

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

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"

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

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 (...)".⁹

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** (...)".¹⁰ (Negrilla fuera de texto)

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 sobre los medios ofrecidos "b. [q]ue los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización". Y con relación a la operación de transporte 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 servicio¹¹.

⁹ Cfr. artículo 334 de la Constitución Política.

¹⁰ Cfr. artículo 365 de la Constitución Política.

¹¹ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.



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

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”.¹²

El Estatuto del Consumidor fijó 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 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 2 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.

7.1.2.3 La protección al usuario desde el Decreto 2409 de 2018

Mediante el Decreto 2409 de 2018 se modificó y renovó la estructura de la Supertransporte. Es notable el interés del Estado en proteger a los usuarios del sector transporte puesto que en las funciones asignadas a esta entidad al indicar que en la formulación de políticas y al asesorar al Gobierno Nacional “se debe privilegiar la protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y en la normativa vigente.”¹³

¹² Gaceta del Congreso No. 626 de 2010

¹³ Numeral 1 artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 “Asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas en los temas de competencia de la superintendencia, en las cuales siempre se debe privilegiar la protección de los derechos de los usuarios establecidos en la Constitución y en la normativa vigente.”

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

El citado Decreto además constituyó la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte y la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.¹⁴ A la segunda le asignó entre otras, la función de *"ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte."* En consecuencia y siguiendo el análisis realizado a la aplicación del Estatuto del Consumidor se tiene que para los hechos del caso son aplicables las disposiciones de ese Estatuto.

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."*

7.1.3.2 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.

7.2.1 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:

¹⁴ Artículos 12 y 13 del Decreto 2409 de 2018.

¹⁵ Artículo 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 de pliego de cargos"

"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 (...)"

En consecuencia, incluye al proveedor y expendedor, es decir, es indiferente para el Estatuto del Consumidor si presta el servicio directamente o indirectamente, mediante un representante, como un distribuidor autorizado o un agente comercial.

Posteriormente delimita la aplicación del mismo espacialmente a los proveedores que están ubicados físicamente en Colombia, sin embargo, no hace referencia a la ubicación de los servidores de su portal web, sino la existencia de una sede en el país. Sin embargo, la norma no limita la aplicación espacial de la norma a los consumidores, es decir, no importa a la norma si la ubicación geográfica del consumidor es a nivel nacional o internacional.

El mismo artículo 50 incluye las obligaciones que deben cumplir los proveedores y expendedores de comercio electrónico, entre otras:

"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) (...) También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. (...)

c) (...) 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. (...)

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento. (...)

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.

7.2.1 Cláusulas abusivas

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*

¹⁶ Radicación n.º 11001-22-03-000-2018-01580-01

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

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 del cargo correspondiente, contra la sociedad **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, identificada con NIT. 9009951492, que es titular de la página web <https://www.redbus.co/>.

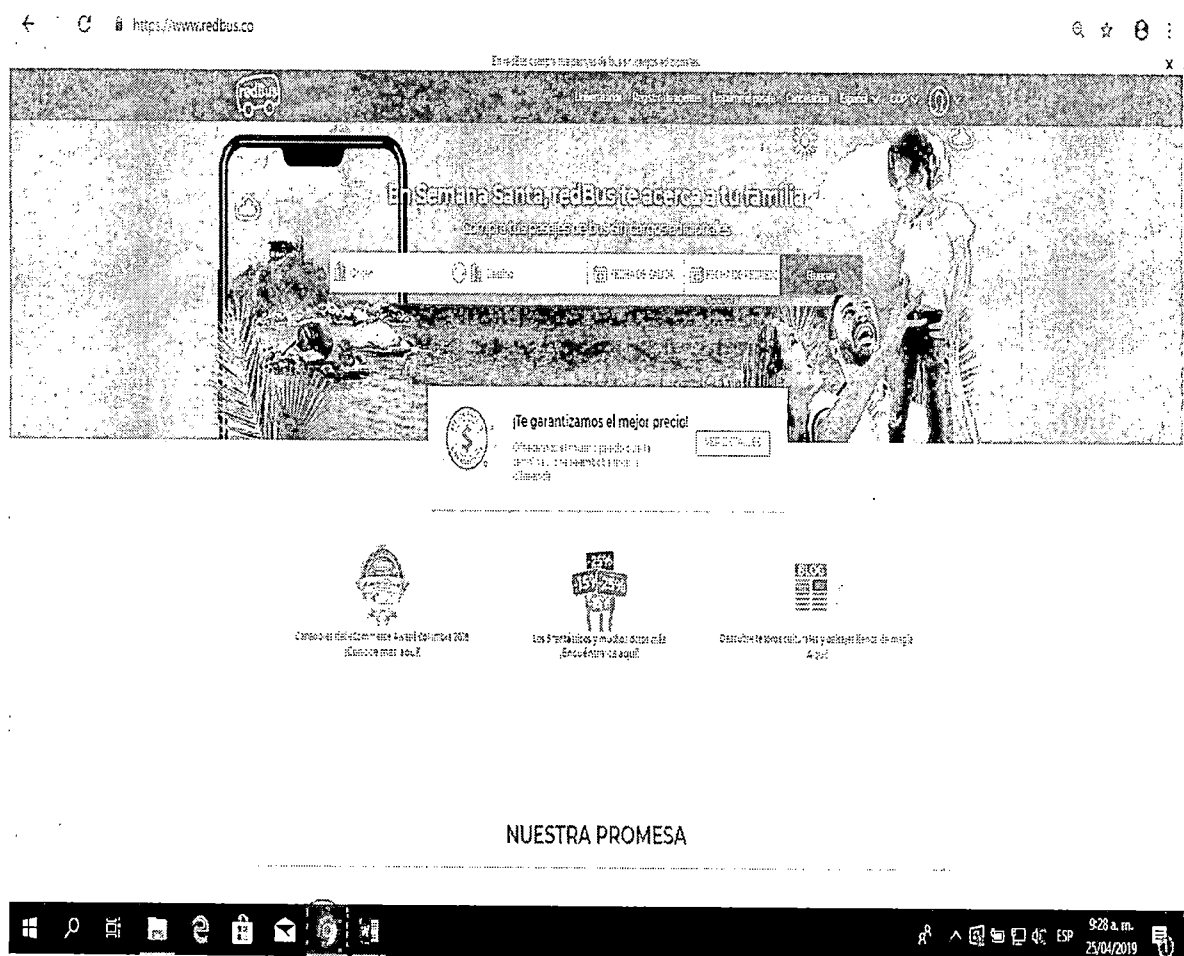
NOVENO: Que de acuerdo con las actuaciones adelantadas por la Dirección, la investigada presuntamente incurrió en los siguientes hechos:

HECHOS

Mediante visita realizada por la Delegatura de Tránsito y Transporte, el día 25 de abril de 2019 a la página web <https://www.redbus.co/>, a cargo de **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** identificada con NIT. 9009951492, y cuyo informe fue trasladado a esta Dirección el día 29 de abril de 2019, se evidenció:

9.1 En la página web <https://www.redbus.co/>, no se evidencia Número de Identificación Tributaria, ni dirección de notificación judicial, tal como se observa en las siguientes capturas de pantalla:

Imagen 1



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

Imagen 2



Imagen 3



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

Imagen 4

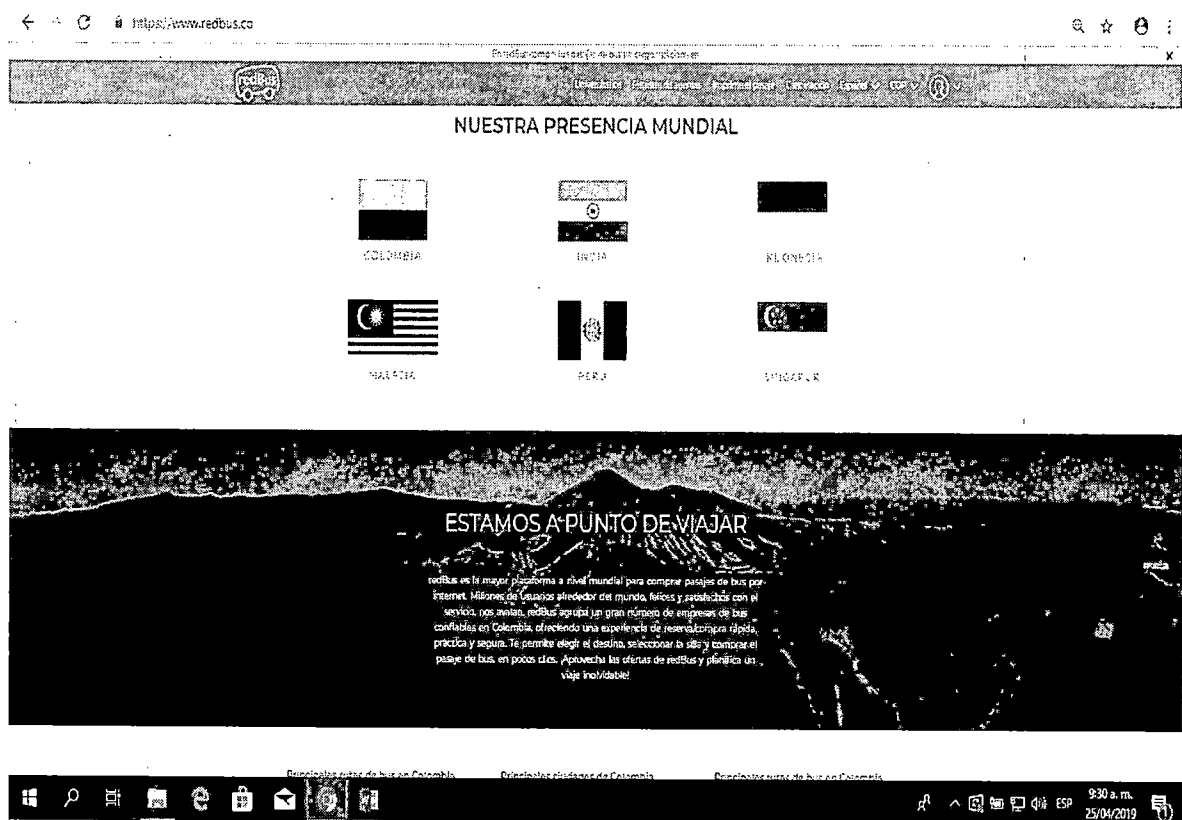
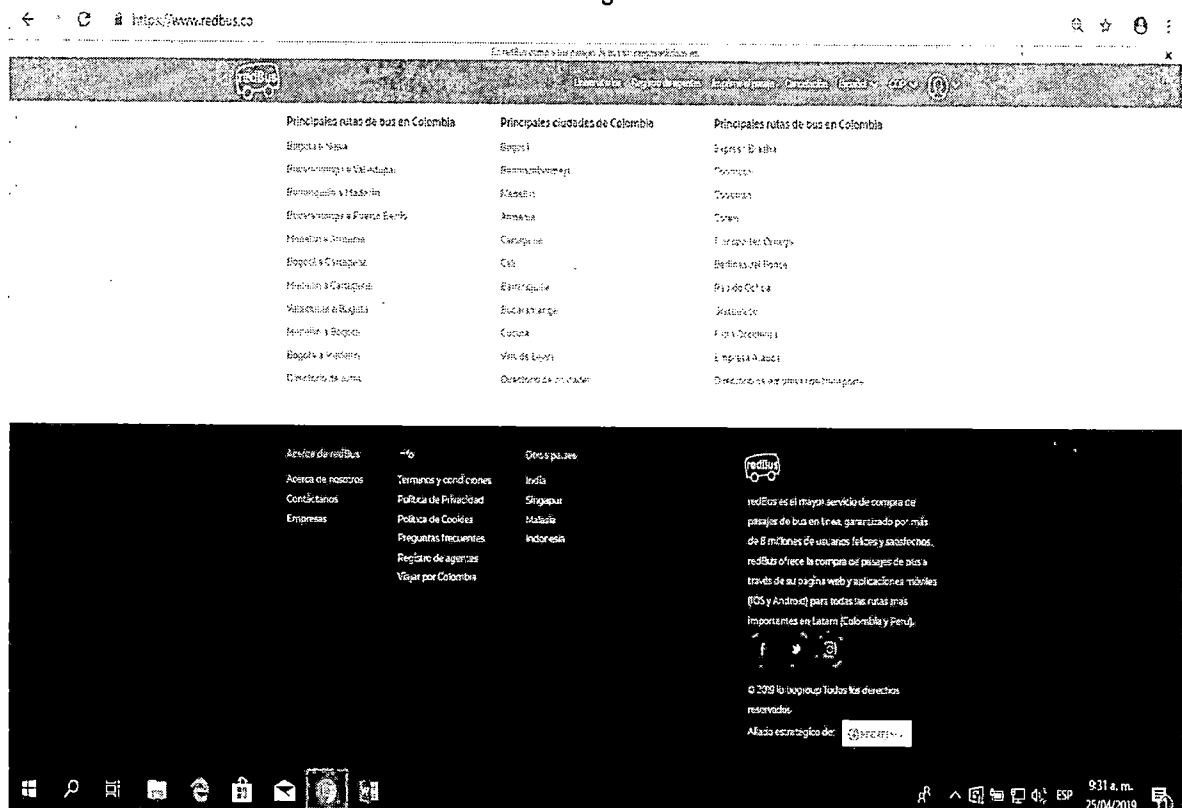


Imagen 5



9.2 En la página web en el enlace <https://promociones.redbus.co/cupon-de-devolucion-universidad/> el no se informa el plazo de validez de la oferta, como se observa en las siguientes capturas de pantalla:

HR

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

Imagen 6



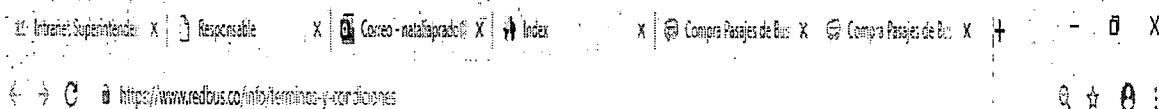
Imagen 7



9.3 En la página web <https://www.redbus.co/> no se informa el derecho de retracto ni el procedimiento para ejercerlo, como se advierte a continuación:

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

Imagen 8



13. Política de Cancelación y Reembolsos

Política de Cancelación

El proceso de cancelación de un boleto de transporte se realiza a través de la página de cancelación y reembolso del proveedor de transporte. La tarifa de cancelación y el pago que se debe cancelar se detallan en el boleto de transporte. Las tarifas de cancelación se detallan en la política de cancelación y reembolso de cada proveedor de transporte.

¿Cómo cancelar el boleto de transporte?

Para cancelar el boleto de transporte, el usuario debe ingresar a la página de cancelación y reembolso del proveedor de transporte. Allí, el usuario debe seleccionar el boleto que desea cancelar y seguir las instrucciones para completar el proceso de cancelación.

Política de Reembolsos

El proveedor de transporte se compromete a reembolsar al usuario el 100% del valor del boleto de transporte en caso de cancelación. El reembolso se realizará a través de la misma forma de pago que se utilizó para adquirir el boleto.

En caso de que el cliente solicite la devolución del boleto y este proveedor de transporte no acepte la devolución, el proveedor de transporte deberá emitir un boleto de transporte nuevo. El costo de este boleto será el mismo que el del boleto original.

El proveedor de transporte se compromete a reembolsar al usuario el 100% del valor del boleto de transporte en caso de cancelación.

El reembolso se realizará a través de la misma forma de pago que se utilizó para adquirir el boleto.

14. Migración

El proveedor de transporte se compromete a migrar los datos de los usuarios a la nueva plataforma de transporte. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de los datos de los usuarios.

15. Derechos de Propiedad Intelectual

1. El contenido incluido en el Sitio Web, como por ejemplo: textos, imágenes, logos, gráficos, sonidos, animaciones, fotografías, videos, etc., son propiedad intelectual del proveedor de transporte. El proveedor de transporte se compromete a proteger los derechos de propiedad intelectual de su contenido.

2. La explotación de todo el contenido en este Sitio Web es de exclusiva responsabilidad del proveedor de transporte. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido.

3. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido.

4. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido.

16. Funcionario para Reclamaciones

En caso de cualquier reclamación de consumo, el usuario puede contactar al funcionario responsable de la atención al cliente. El funcionario responsable de la atención al cliente se compromete a resolver las reclamaciones de consumo.

17. Indemnidad y Descargo

El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido. El proveedor de transporte se compromete a garantizar la seguridad y la integridad de su contenido.

9.4 En el segundo párrafo de los Términos y Condiciones, el acápite segundo "Nuestro Sitio Web", el acápite noveno "Exoneración de Garantías y de Responsabilidad", el acápite decimo "Pago", el acápite diecisiete "Indemnidad y Descargo", el acápite dieciocho "Pérdidas" y el acápite veintidós "Limitación de Responsabilidad"; de la página web <https://www.redbus.co/info/terminos-y-condiciones> se evidencian cláusulas que posiblemente producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor o limitan la responsabilidad del proveedor, tal como se observa en las siguientes capturas de pantalla:

1472

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

Imagen 9

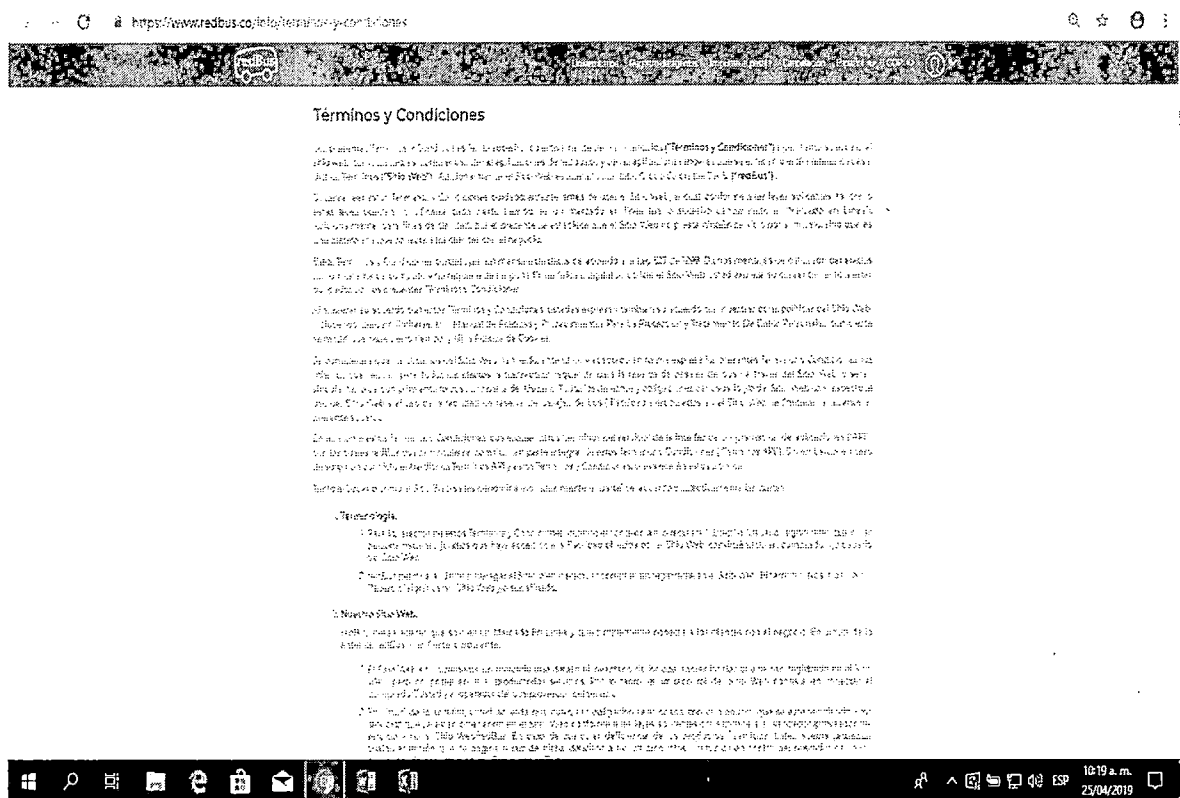
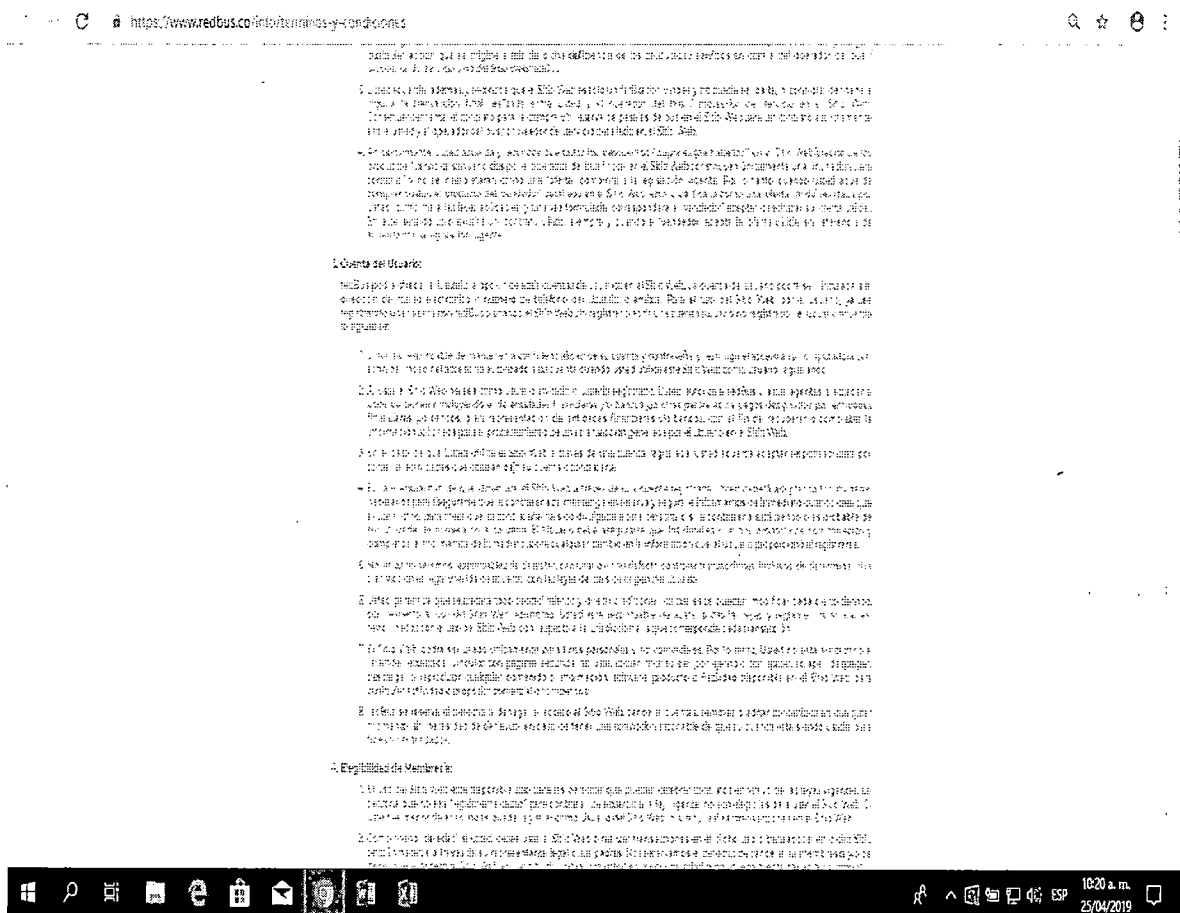


Imagen 10



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

Imagen 11

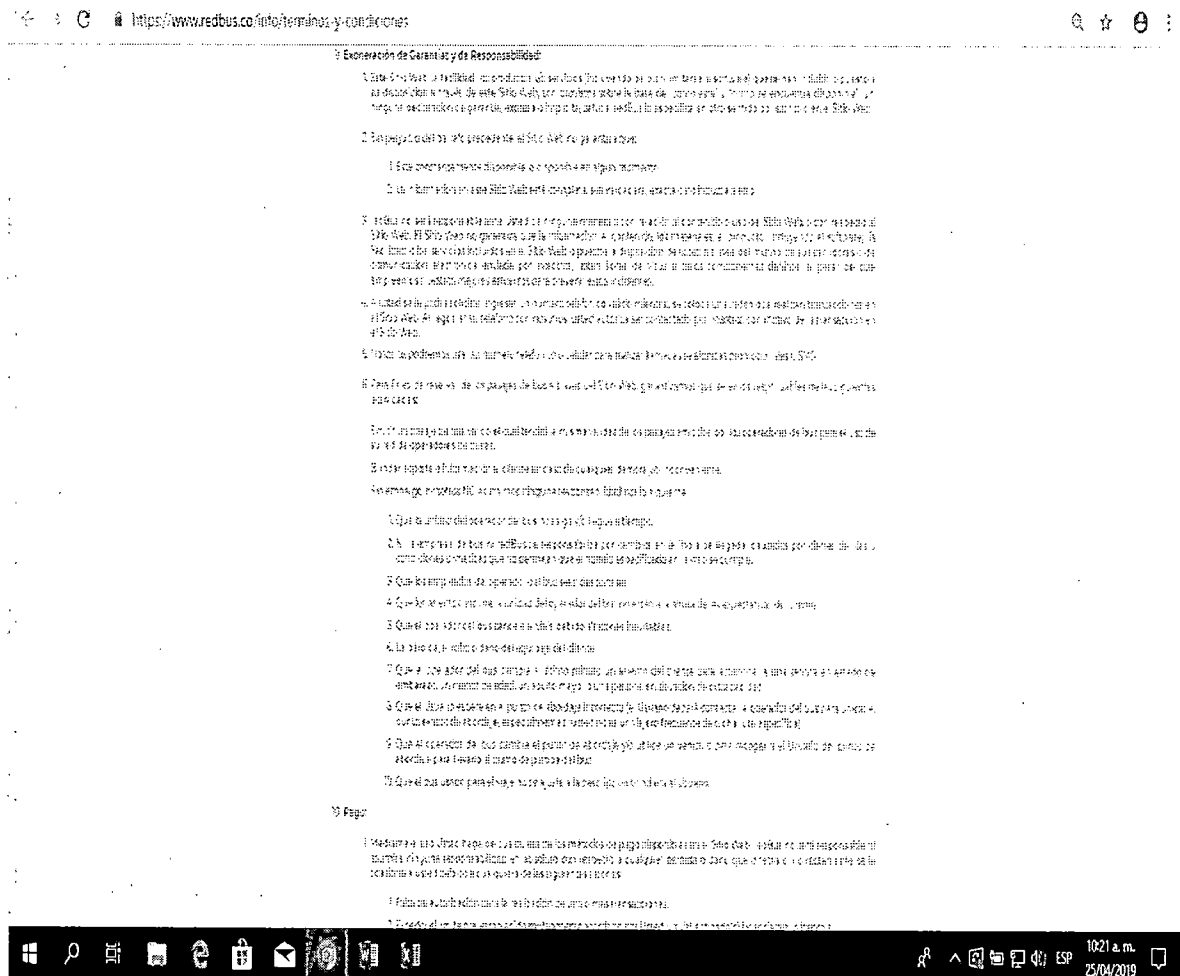
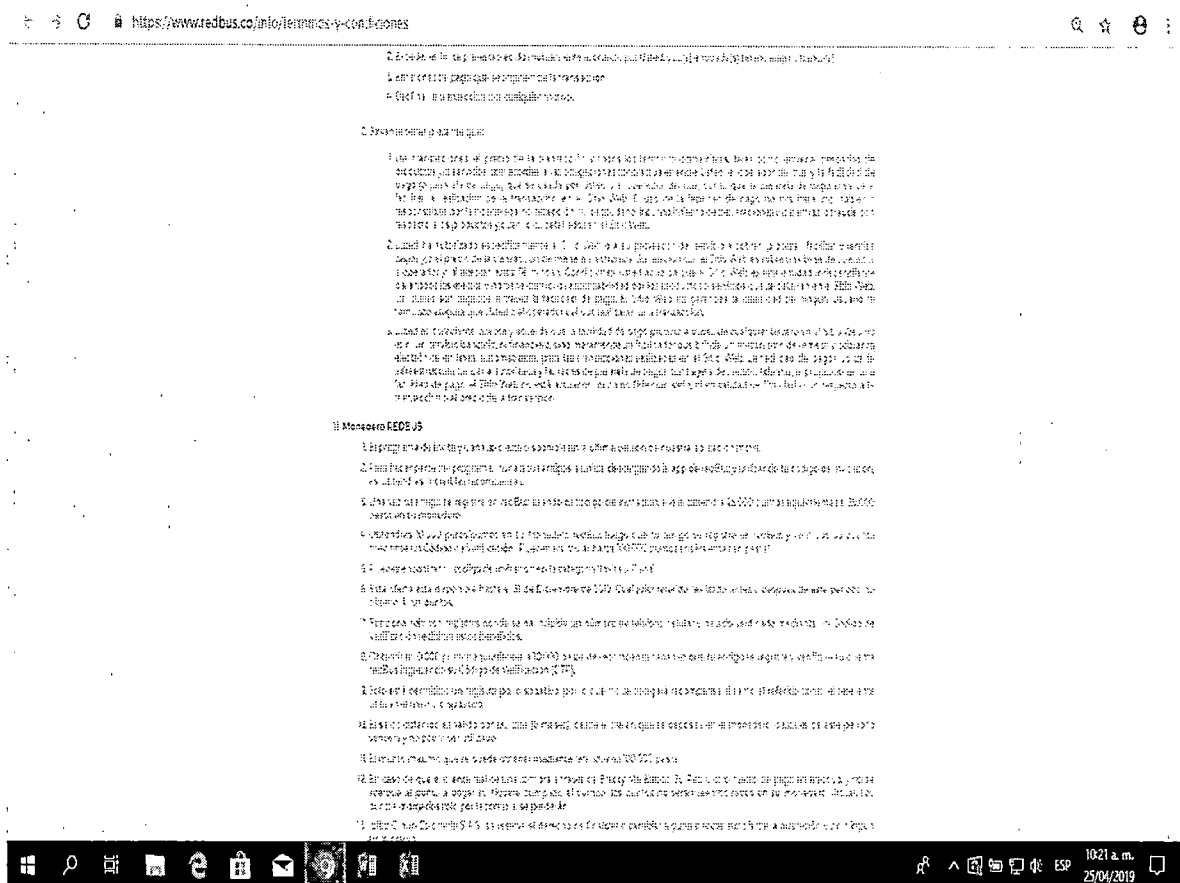
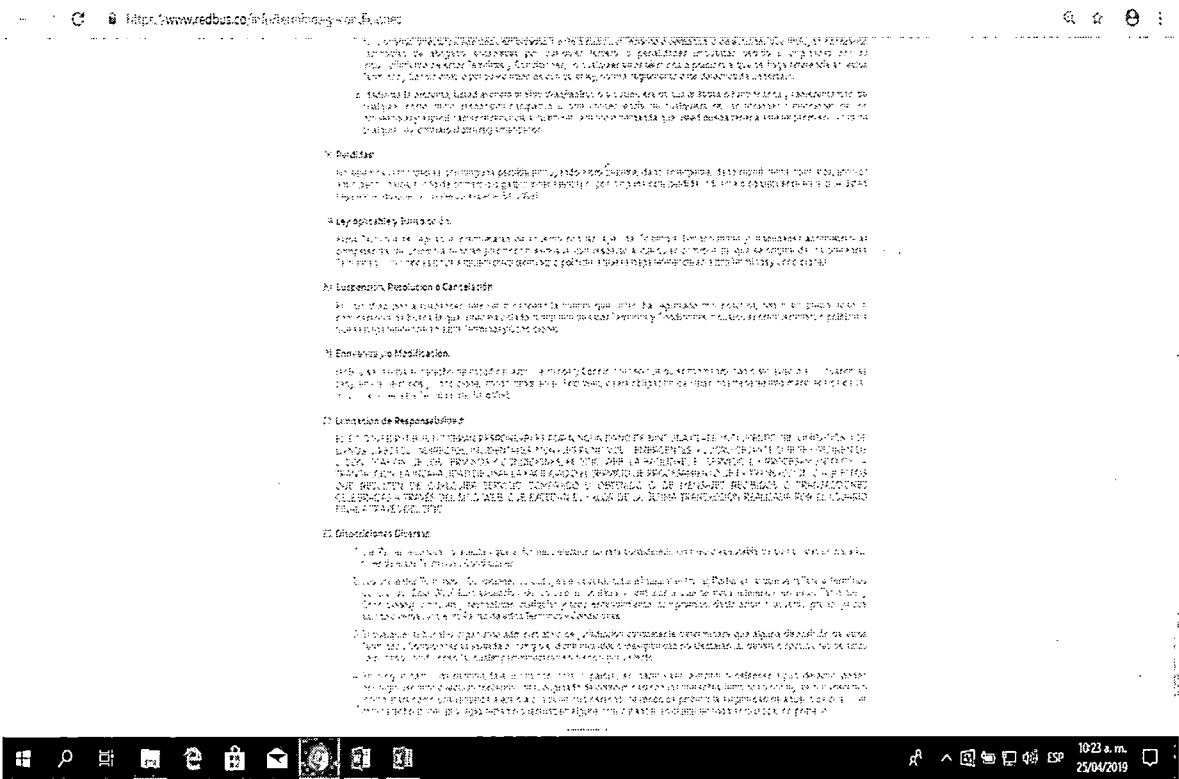


Imagen 12



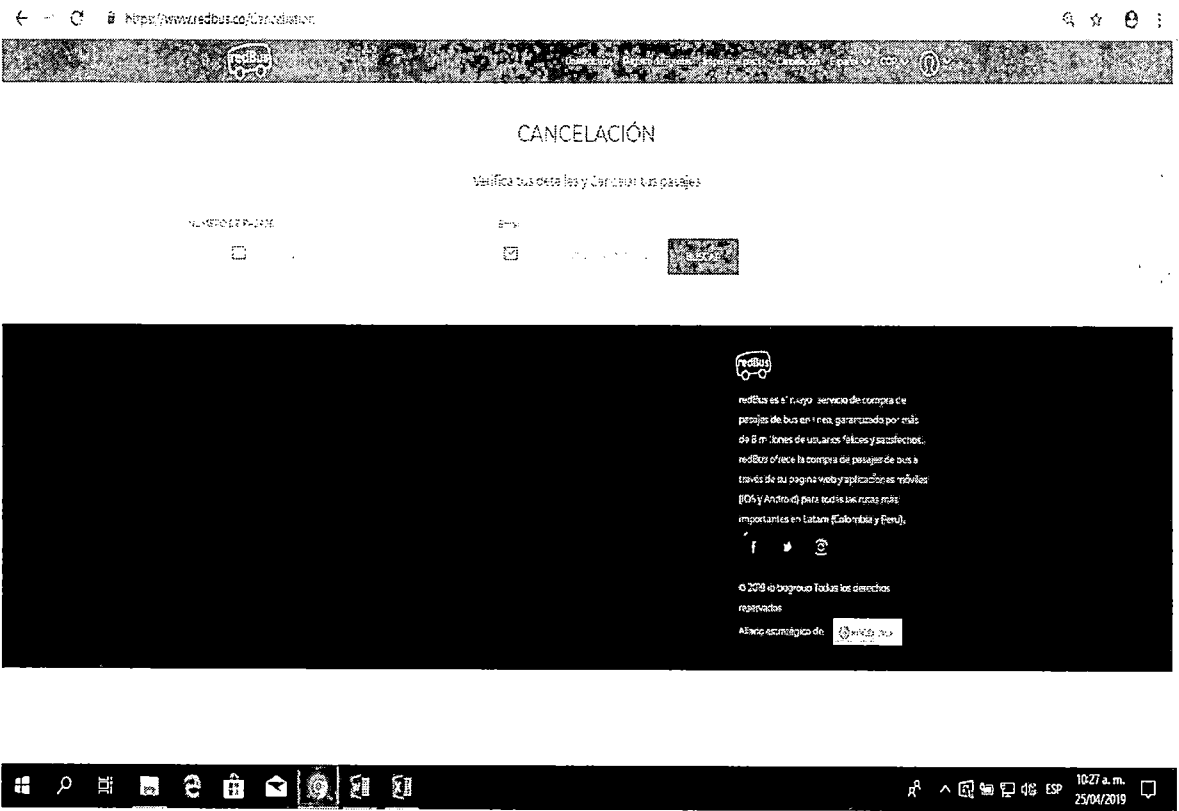
Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

Imagen 13



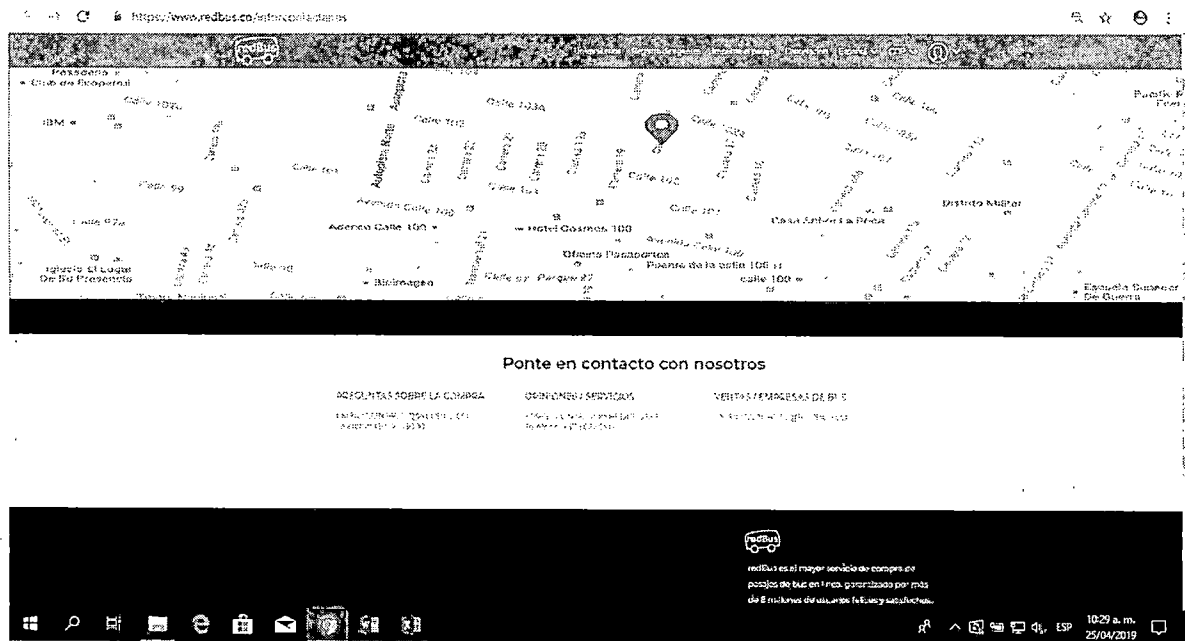
9.5 En la página web <https://www.redbus.co/> no se evidencia un medio o mecanismo para radicar peticiones, quejas o reclamos por parte de los usuarios, solamente para cancelar pasajes, como se observa a continuación:

Imagen 14



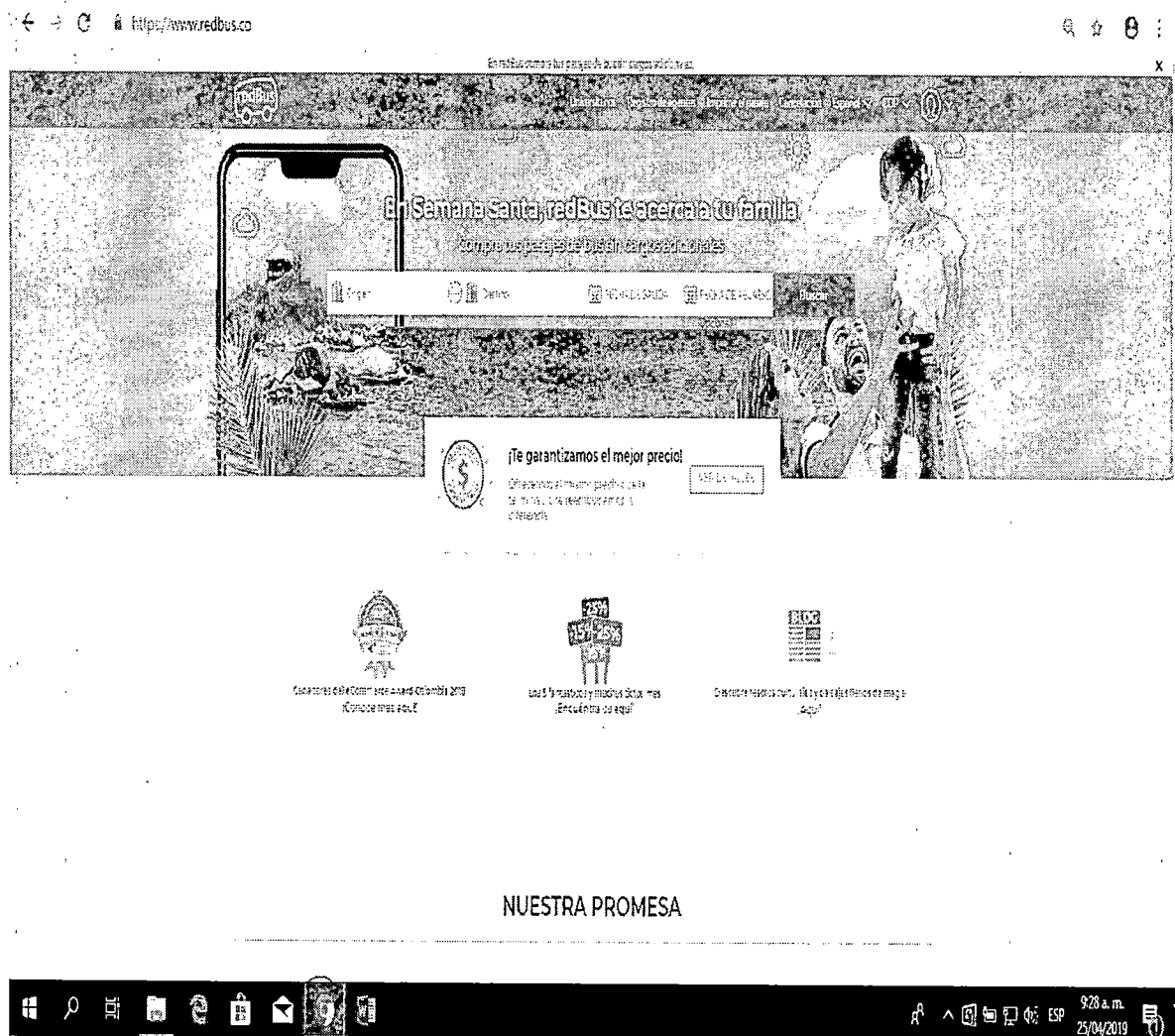
Por la cual se abre una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

Imagen 15



9.6 En la página web <https://www.redbus.co/> no se evidencia el enlace para que el consumidor ingrese a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Imagen 16



ATZ

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

Imagen 17



Imagen 18



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

Imagen 19

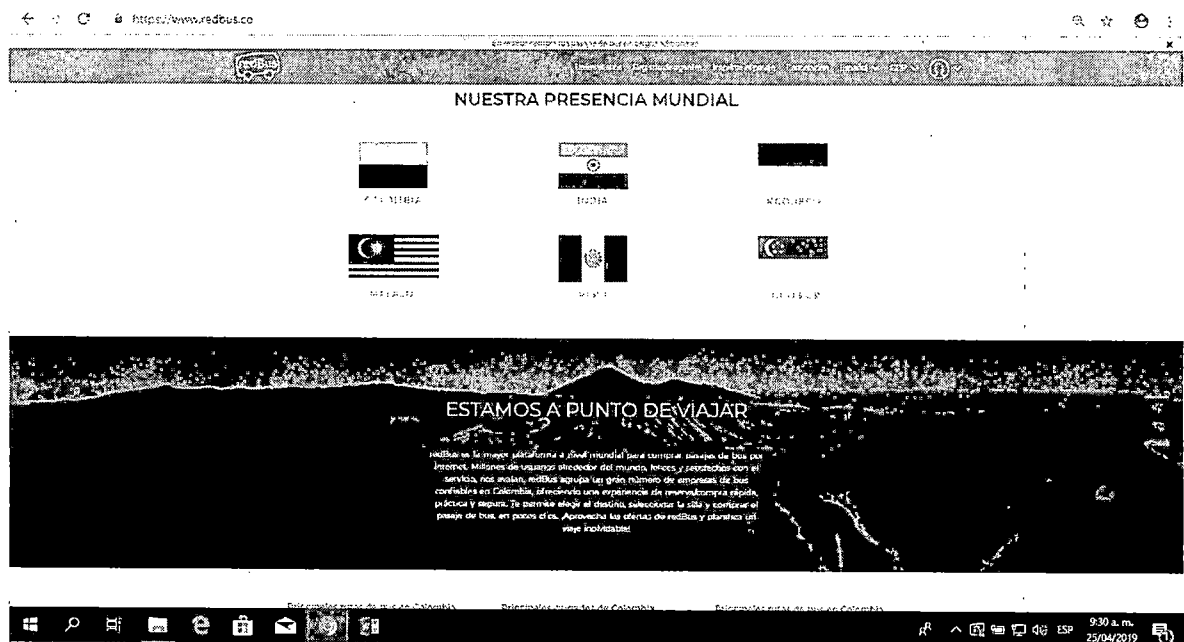
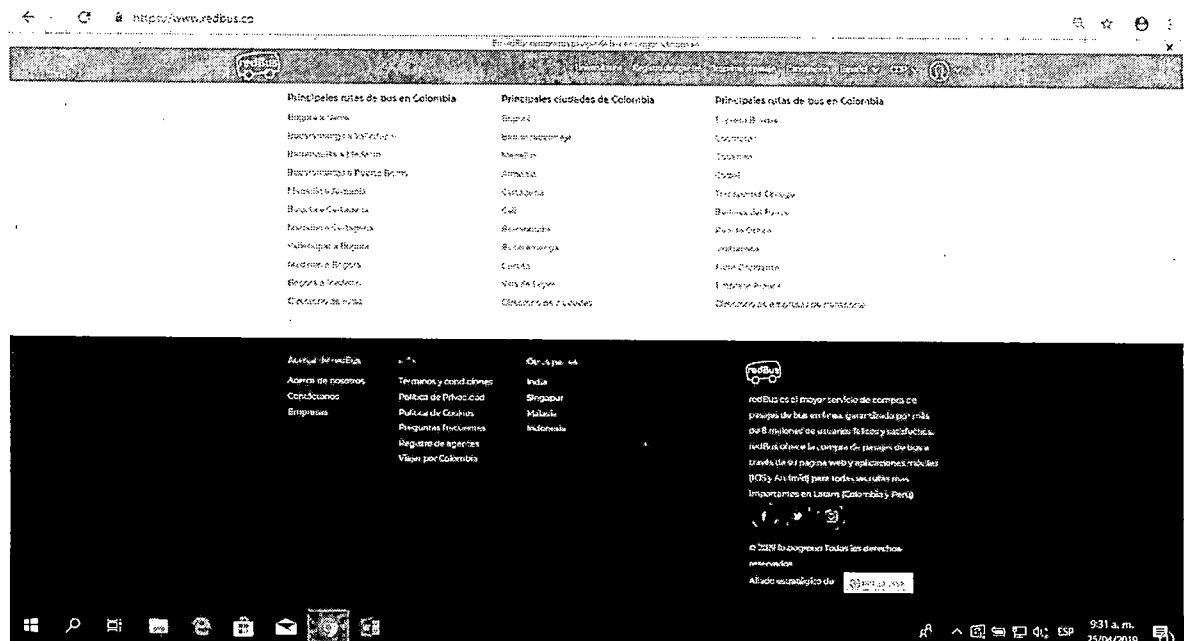


Imagen 20



PRUEBAS

DÉCIMO: 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 20198400048423 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://www.redbus.co/>.

10.2 Informe de inspección a la página web <https://www.redbus.co/> a cargo de IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S con NIT. 9009951492, realizado el 25 de abril de 2019.

ATZ

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

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 el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011.

Que el artículo 43 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 9.4 de la presente resolución, **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente incluyó en la disposición contractual *"Términos y condiciones"* de la página web <https://www.redbus.co/> cláusulas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, por cuanto las mismas señalan:

- a. El segundo párrafo de los Términos y Condiciones, establece: *"Sirvanse leer estos Términos y Condiciones cuidadosamente antes de usar el Sitio Web, el cual, conforme a las leyes aplicables, tal como estas leyes puedan modificarse cada cierto tiempo, es un mercado en línea (en lo sucesivo denominado el "Mercado en Línea"). Adicionalmente, **para fines de claridad, por el presente se establece que el Sitio Web no presta ningún servicio por sí mismo, sino que es una plataforma que conecta a los clientes con el negocio**"* (Negrita fuera del texto).

Desconocer las obligaciones que puede llegar a tener **IBIBO GROUP COLOMBIA 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.

- b. El acápite segundo *"Nuestro Sitio Web"*, establece que: *"redBus desea aclarar **que solo es un Mercado En Línea y que simplemente conecta a los clientes con el negocio**. En virtud de lo anterior, redBus manifiesta lo siguiente:*

1. *El Sitio Web es únicamente un mercado que detalla el inventario de los operadores locales que se han registrado en el Sitio Web, pero no posee en sí el producto/los servicios. Por lo tanto, el limitado rol del Sitio Web consiste en conectar al 'comprador'/Usted y al operador del bus/proveedor del servicio.*

2. *En virtud de lo anterior, usted acuerda **que cualquier obligación relacionada con el producto que se esté vendiendo / los servicios que se estén ofreciendo en el Sitio Web conforme a las leyes aplicables corresponderá al 'vendedor'/proveedor del servicio y no al Sitio Web/redBus. En caso de cualquier deficiencia de los productos / servicios, Usted acepta proseguir cualquier acción que se origine a raíz de dicha deficiencia de los productos / servicios en contra del operador del bus / proveedor del servicio y no del Sitio Web/redBus.***

3. *Usted acuerda, además, y reconoce **que el Sitio Web es solo un facilitador**, y no es y no puede ser parte, ni controlar de manera alguna la transacción final realizada entre Usted y el operador del bus / proveedor del servicio en el Sitio Web. Consecuentemente, **el contrato para la compra y/o reserva de pasajes de bus en el Sitio Web será un contrato estrictamente entre Usted y el operador del bus / proveedor del servicio detallado en el Sitio Web.***

4. *Adicionalmente, Usted acuerda y reconoce **que todos los 'descuentos / cupones (de haberlos)' en el Sitio Web/precios de los productos / servicios son vendidos por el operador del bus / hotel en el Sitio Web constituyen únicamente una "invitación para comprar" y no se interpretarán como una "oferta" conforme a la legislación vigente**. Por lo tanto, cuando usted acuerde comprar cualquier producto del 'vendedor' detallado en el Sitio Web, esto lo calificaría como una 'oferta válida' realizada por Usted, conforme a las leyes aplicables, y una vez formulada,*

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

corresponderá al 'vendedor' aceptar o rechazar su 'oferta válida'. En este sentido, sólo existirá un 'contrato válido' siempre y cuando el 'vendedor' acepta la 'oferta válida' en referencia de acuerdo con la legislación vigente" (Negrita fuera del texto)

El numeral 4 de la citada cláusula genera un desequilibrio injustificado en la relación de consumo al desconocer la naturaleza jurídica de las ofertas, en consecuencia, afecta el modo en el que el consumidor puede ejercer sus derechos.

- c. El acápite noveno "Exoneración de Garantías y de Responsabilidad": "1. Este Sitio Web, la facilidad, los productos y/o servicios (incluyendo pero sin limitarse al software) que se han incluido o puesto a su disposición a través de este Sitio Web, son provistos sobre la base de "como está" y "como se encuentra disponible", **sin ninguna declaración de garantía**, expresa o implícita, salvo si redBus lo especifica en otro sentido por escrito o en el Sitio Web.

2. Sin perjuicio del párrafo precedente, el Sitio Web **no garantiza** que:

1. Esté constantemente disponible, o disponible en algún momento.

2. La información en este Sitio Web esté completa, sea verdadera, exacta o no induzca a error. (...)

6. Para fines de reservar de los pasajes de bus a través del Sitio Web, garantizamos que seremos responsables de las siguientes actividades:

Emitir un pasaje de bus válido el cual tendrá la misma validez de los pasajes emitidos por los operadores de bus para el uso de su red de operadores de buses.

Brindar soporte e información al cliente en caso de cualquier demora y/o inconveniente.

Sin embargo, nosotros **NO asumimos ninguna responsabilidad por lo siguiente:**

1. **Que la unidad del operador del bus no salga y/o llegue a tiempo.**
2. **Ni la empresa de bus ni redBus se responsabiliza por cambios en la "hora de llegada" causados por cierres de vías o condiciones climáticas que no permiten que el horario especificado en la web se cumpla.**
3. Que los empleados del operador del bus sean descorteses.
4. **Que los asientos, etc., de la unidad del operador del bus no estén a la altura de las expectativas del cliente.**
5. Que el operador del bus cancele el viaje debido a razones inevitables.
6. **La pérdida, el robo o daño del equipaje del cliente.**
7. (...)
8. **Que el operador del bus cambie el punto de abordaje y/o utilice un vehículo para recoger a el Usuario del punto de abordaje para llevarlo al punto de partida del bus.**
9. **Que el bus usado para el viaje no se ajuste a la descripción brindada al Usuario."**
(Negrita fuera del texto)

Se evidencia una presunta cláusula abusiva pues en los numerales 1 y 2.2 de esta cláusula se suprimen o limitan el derecho a la garantía y el derecho a la información del usuario.

Para las demás cláusulas 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.

- d. El acápite decimo "Pago": "1. **Mediante el uso Usted haga de cualquiera de los métodos de pago disponibles en el Sitio Web, redBus no será responsable ni asumirá ninguna responsabilidad en absoluto con respecto a cualquier pérdida o daño que directa o indirectamente se le ocasione a usted debido a cualquiera de las siguientes razones:**

1. **Falta de autorización para la realización de una o más transacciones**

2. **Exceder el límite pre-establecido mutuamente acordado por Usted, y su(s) entidad(e)s financiera(s) o banco(s).**

3. **Emisiones de pago que se originen de la transacción.**

AT

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

4. **Declinar la transacción por cualquier motivo".**

2. *Sírvanse tener presente que:*

1. Las transacciones, el precio de la transacción y todos los términos comerciales, tales como entrega, despacho de productos y/o servicios, son acordes a las obligaciones contractuales entre Usted, el operador del bus y la facilidad de pago (o pasarela de pago) que se usada por Usted y el operador del bus, por lo que la pasarela de pago sirve para facilitar la realización de la transacción en el Sitio Web. **El uso de la facilidad de pago no nos hará imputables o responsables por la no entrega, no recepción, no pago, daño, incumplimiento de declaraciones y garantías, o fraude con respecto a los productos y/o servicios detallados en el Sitio Web. (...)** (Negrita fuera del texto)

El literal f del artículo 50 del Estatuto del Consumidor establece la obligación de adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. Esta cláusula suprime esta obligación y por tanto puede generar un desequilibrio injustificado para el consumidor.

- e. El numeral 13 del acápite once "**Monedero REDBUS**": "**Ibibo Group Colombia S.A.S., se reserva el derecho de finalizar o cambiar alguna o todas sus ofertas a discreción y sin ningún aviso previo.**" (Negrita fuera del texto)

El Estatuto del Consumidor establece que las ofertas deben tener un plazo, esta cláusula es presuntamente abusiva ya que suprime un derecho del usuario y por tanto genera un desequilibrio injustificado para el mismo.

- f. El numeral 3.13 del acápite 12 "**Política de Transporte**" establece que: "**Los operadores de bus se reservan el derecho de reprogramar, cancelar y/o demorar cualquier viaje y de sustituir otros buses por los motivos que ellos consideren necesarios.**" (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.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al incluir en los "**Términos y condiciones**" de la página web <https://www.redbus.co/info/terminos-y-condiciones>.

CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Que el numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, dispone que "**Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:** 1. **Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden (..)**".

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.4 de la presente resolución, **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente incluyó en la disposición contractual "**Términos y condiciones**" de la página web <https://www.redbus.co/> cláusulas que limitan la responsabilidad del proveedor.

- a. El acápite diecisiete "**Indemnidad y Descargo**" establece que: "**1. Usted descarga y liberará de responsabilidad al Sitio Web, a redBus, a sus subsidiarias, afiliadas y a sus respectivos funcionarios, directores, agentes y empleados, frente a cualquier reclamo o demanda, o de acciones que incluyan honorarios razonables de abogado, entabladas por cualquier tercero, o penalidades impuestas debido u originadas por su incumplimiento de estos Términos y Condiciones, , o cualquier otros términos o políticas a que se haga referencia en estos Términos y Condiciones, o por su violación de cualquier ley, norma, reglamento o los derechos de un tercero.**

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

Mediante la presente, **Usted exonera al Sitio Web/redBus o a cualquiera de sus afiliadas o funcionarios y representantes, de cualquier costo, daño, responsabilidad/pasivo u otra consecuencia de cualquiera de las acciones / inacciones de los proveedores y específicamente renuncia a cualquier reclamo o demanda que usted pueda tener a este respecto en virtud de cualquier ley, contrato u otra reglamentación.** (Negrita fuera del texto).

- b. En el acápite dieciocho "Pérdidas" se establece que: **"No seremos responsables por ninguna pérdida (incluyendo lucro cesante, daño emergente, daño moral, renta, contratos, ahorros anticipados, datos, fondo de comercio o gastos innecesarios) ni por ninguna otra pérdida indirecta o consecuente en la que Usted haya incurrido cuando comenzó a usar el Sitio Web."** (Negrita fuera del texto).
- c. En el acápite veintidós "Limitación de Responsabilidad" se establece que: **"EL SITIO WEB/REDBUS NO SERÁN RESPONSABLES POR NINGÚN DAÑO DE NINGUNA CLASE, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTALES, MORALES PUNITIVOS Y EMERGENTES, Y LUCRO CESANTE QUE SE ORIGINEN DE O CON OCASIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL SITIO WEB, LA FACILIDAD, EL SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE LA TRANSACCIÓN, LA INCAPACIDAD DE USAR LA FACILIDAD O EL SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE LA TRANSACCIÓN, O AQUELLOS QUE RESULTEN DE CUALQUIER SERVICIO COMPRADO U OBTENIDO O DE MENSAJES RECIBIDOS O TRANSACCIONES CELEBRADAS A TRAVÉS DEL SITIO WEB, QUE EXCEDAN EL VALOR DE LA ÚLTIMA TRANSACCIÓN REALIZADA POR EL USUARIO FINAL A TRAVÉS DEL SITIO."** (Negrita fuera del texto).

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al incluir en los "Términos y condiciones" de la página web <https://www.redbus.co/info/terminos-y-condiciones>.

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

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.1 de la presente resolución, **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad el Número de Identificación Tributaria y la dirección de notificación judicial en la página web <https://www.redbus.co/>.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no incluir el NIT, ni la dirección de notificación judicial.

CARGO CUARTO: 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 **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de indicar el plazo de validez de las ofertas en la página web <https://www.redbus.co/>, información que es esencial al momento de tomar adquirir una oferta.

AR

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no incluir el plazo de validez de las ofertas en el enlace <https://promociones.redbus.co/cupon-de-devolucion-universidad/>.

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

Que el primer 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, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.*" (Negrilla fuera del texto)

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.3 de la presente resolución **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente incumplió la obligación de indicar en la página web <https://www.redbus.co/> el derecho de retracto y el procedimiento para aplicarlo.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no incluir en la página web <https://www.redbus.co/> información respecto del derecho de retracto y el procedimiento para aplicarlo.

CARGO SEXTO: Por el presunto incumplimiento al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que una de las obligaciones de los proveedores y expendedores es "*[d]isponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.*"

De conformidad con el hecho descrito en el numeral 9.5 de la presente resolución, **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente no incluyó en la página web <https://www.redbus.co/> un medio o mecanismo para radicar peticiones, quejas o reclamos.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, puesto que no incluyó en la página web <https://www.redbus.co/> un medio o mecanismo para radicar peticiones, quejas o reclamos.

CARGO SÉPTIMO: Por el presunto incumplimiento del párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Que el párrafo 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 **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S** presuntamente no incluyó en la página web <https://www.redbus.co/> un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la empresa **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, puesto que no incluyo en la página web <https://www.redbus.co/> un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

DE LA SANCIÓN

DÉCIMO: 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 vehículos¹⁸.

SANCIONES PROCEDENTES

DÉCIMO PRIMERO: En caso de encontrarse responsable a **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S**, procederá para cada uno de los cargos la aplicación del literal a) del parágrafo 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 SEGUNDO: 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.

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 de pliego de cargos"

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".

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ABRIR INVESTIGACIÓN y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT. 9009951492**, por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en los artículos 42, numeral 1 del artículo 43 y los literales a, b, c, d, g y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER A IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT. 9009951492 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 se 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 Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de **IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S, identificada con NIT. 9009951492**.

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 de 2011.

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

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

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

- - 1404

29 ABR 2019

ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES

Notificar:

IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S

Rafael HOSPINA OSSIO

Dirección: Cra. 7 No.116 - 50 EDIFICIO WEWORK PISO 2 OF 152

Bogotá, D.C. / Bogotá

Anexo: Certificado de existencia y representación legal de IBIBO GROUP COLOMBIA S.A.S a tres (3) folios.

Proyectó: Natalia Prado Castañeda