

13045
25.11.19

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 13045 DE 25 NO / 2019

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran

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, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Ley 1480 de 2011 y los Decretos 1079 de 2015 y 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 el artículo 365 de la Constitución Política prescribe 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 el artículo 2.2.1.4.2.2. del capítulo 4 "Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera" del Decreto 1079 de 2015² 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".

QUINTO: Que en el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 se establece que es función de la Superintendencia de Transporte:

"[v]igilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios"

¹ Ley 105 de 1993, artículo 3, numeral 3.

² "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte"

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

De otro lado, y de conformidad con el artículo 2.2.1.4.2.2. del Decreto 1079 de 2015, la Superintendencia de Transporte tiene a su cargo la inspección, vigilancia y control del transporte terrestre automotor por carreteras.

De acuerdo con lo anterior, el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 dispuso que la Superintendencia de Transporte tiene como funciones las de vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura, servicios conexos y la protección de los usuarios del sector transporte.

Por otra parte, el numeral 2 del artículo 13 del mencionado decreto dispone que es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte 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"*. - Subrayado y cursiva fuera de texto -

MARCO NORMATIVO

OCTAVO: Toda vez que es deber de esta Superintendencia vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte y, que es función de esta Dirección tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la presunta infracción a las normas que regulan la materia; a continuación y, sin perjuicio de las demás aplicables o que permitan la interpretación de las mismas, se presenta el marco normativo en el que se desarrollará la presente investigación administrativa:

8.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL:

A. Disposiciones de rango constitucional:

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia consagra que:

"(...) [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".

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: *"(...) Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia"*.

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 ya mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho.

Ahora bien, no se puede desconocer que el servicio público de transporte guarda una estrecha relación con el derecho fundamental de locomoción, teniendo en cuenta que sirve como medio para garantizar su efectividad, es más, la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas o personas de un lugar a otro y constituye el ejercicio de una actividad económica dirigida a obtener un beneficio por la prestación del servicio.¹¹

¹¹ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

Para empezar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 981 del Código de Comercio "[e]l transporte es un contrato en que una de las partes se obliga con la otra, a cambio de un precio, a **conducir de un lugar a otro**, por determinado medio y en el plazo fijado, **personas o cosas y a entregar éstas al destinatario**. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se probará conforme a las reglas legales". (Negrilla fuera de texto)

A partir de lo anterior, del contrato de transporte se derivan obligaciones por parte del transportador las cuales están consagradas en el artículo 982 *ibidem* así:

"ARTÍCULO 982. OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR. El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa:

- 1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y
- 2) En el transporte de personas a conducir las sanas y salvas al lugar de destino (...)"

2. Ley 105 de 1993¹⁴:

El presente caso debe ser estudiado bajo los principios dispuestos en los artículos 2 y 3 de la Ley 105 de 1993, pues los mismos, al encargarse de plasmar los derroteros relacionados con el sector transporte, consagran el principio de intervención del Estado y de la seguridad de los usuarios, lo cual implica de contera que aquel, a través de las entidades que lo representan, deberá planear, controlar, regular y vigilar el transporte y las actividades vinculadas a él; así como también, garantizar el principio de seguridad de las personas, el cual es una prioridad del sistema y del sector transporte.

Del mismo modo, el artículo 3 de la mencionada ley contempla el principio de acceso al transporte el cual implica:

"a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.

d. Que el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de las condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos".

El anterior principio irradia el conjunto normativo del sector transporte, pues consagra en cuatro literales diferentes pautas, deberes y condiciones que rigen el desarrollo de la prestación del servicio público de transporte; entre los cuales, se destaca la necesidad de acceder a un servicio público en buenas condiciones, de calidad y que sea seguro. Del mismo modo, se resalta el deber de informarle al usuario sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

¹⁴ "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

"(...) Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las 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" - Subrayado fuera de 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 escenarios 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 de la Ley 1480 de 2011 serán aplicables a las relaciones de consumo que se presenten en este sector.

5. Decreto 1079 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte

En esta normatividad se establecen los aspectos generales relacionados con el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera y de la habilitación de las empresas que prestan este servicio, con el fin de que se preste de manera eficiente, segura, oportuna y económica, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte.

Al respecto, el artículo 2.2.1.4.3. del referido decreto define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera de la siguiente manera:

"(...) Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en ésta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para su traslado en una ruta legalmente autorizada."

6. Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Con el fin de hacer efectivos los principios de celeridad y economía procesal, el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011 dispone en su inciso primero que "Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad (...).

8.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

8.2.1. En cuanto a la calidad e idoneidad en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

Respecto de la calidad e idoneidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros y de carga por carretera, es necesario tener en cuenta, en primer lugar, los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

"ARTÍCULO 3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

8.2.2. En cuanto al deber de información en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

En primer lugar, el numeral 2 del artículo 1 de la Ley 1480 de 2011 establece como principio "[e]l acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas".

Así mismo, además de ser un principio general, la información es un derecho que le asiste a los usuarios, tal y como lo estipula el numeral 1.3 del artículo 3 *ibidem* así:

"(...) Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos."

Al respecto, el numeral 7 del artículo 5 *idem*, indica que información es:

"(...) Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización."

Por otro lado, el artículo 23 *eiusdem*, dispone que:

"(...) Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano."

Con todo, dentro de la información mínima que debe contener todo producto o servicio, el artículo 24 *ibidem*, prescribe:

"(...) 1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio (...)"

8.2.3. Sobre el deber de suministrar la información legalmente solicitada

Al respecto, el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, dispone que se impondrá sanción pecuniaria "En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante."

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

HECHOS

Para empezar, conforme al material obrante en el plenario, a través de Resolución 000089 del 5 de marzo de 2001, el Ministerio de Transporte, en ejercicio de sus facultades legales, habilitó como empresa de transporte terrestre automotor a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran.

Ahora bien, es pertinente precisar que se iniciará la presente investigación administrativa, con base en las quejas interpuestas por los usuarios de la empresa de transporte Copetran; en los hallazgos encontrados en las visitas de inspección realizadas a la misma y, en las respuestas a los requerimientos realizados por esta Dirección a la citada sociedad.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

en el primer piso de un bus de la misma pero que cuando este iba a llegar al municipio de La Paz - Cesar, el conductor indicó que los pasajeros que iban para Valledupar debían bajarse porque, conforme a lo ordenado por la oficina de terminal de esa ciudad, no había pasajeros para recoger. Al respecto, tuvo que bajarse del bus junto con otras personas y los iban a enviar en una buseta pequeña y que no se encontraba en buen estado. La quejosa indicó que realizó reclamo por ello ante la empresa pero que a la fecha de presentación de la queja no hubo respuesta alguna.

9.1.8. A través de Oficio 20195605478252 del 29 de mayo de 2019, se formuló queja en contra de la empresa de en cuestión en la que el quejoso indicó que teniendo en cuenta que era temporada alta y, para tener comodidad, compró con bastante antelación unos tiquetes para viajar el 21 de abril de 2019, a las 4:00 p.m. desde la ciudad de Barranquilla con destino Socorro (Santander) en los puestos 9, 10 y 11; no obstante, el quejoso señaló que a las 3:00 p.m. de ese día le manifestaron que no podría viajar a la hora indicada en el tiquete porque se había presentado un inconveniente con el bus y, por lo tanto, el horario de viaje había cambiado, el quejoso señaló que tuvo que aceptar esa opción teniendo en cuenta la alta demanda de ese día.

Adicional a lo anterior, el quejoso refirió que el cambio de horario le generó algunos inconvenientes a él y a sus acompañantes y que tampoco pudieron viajar en los puestos que habían comprado sino en la parte posterior del bus donde tuvieron que aguantar varias incomodidades, entre ellas, el mal olor del baño.

9.1.9. Por medio de Oficio 20195605511002 del 7 de junio de 2019, se formuló queja en contra de la empresa de transporte en cuestión, en la que el quejoso informó que inicialmente compró un tiquete en un bus de dos pisos pero que finalmente enviaron uno preferencial y le asignaron un puesto en malas condiciones. Por lo anterior, se subió en otro bus de la misma empresa en el que le vendieron el puesto 4, posteriormente, cuando el bus llegó al municipio de Pamplona, lo enviaron al puesto 29 porque otra usuaria también tenía asignado ese puesto, lo cual, en su concepto, fue una falta de respeto.

9.1.10. Mediante Oficio 20195605541832 del 18 de junio de 2019, se elevó queja en contra de la empresa en cuestión, en la que el quejoso indicó que se acercó a una de las oficinas de aquella ubicada en la ciudad de Bucaramanga, conforme a las cláusulas establecidas con la finalidad de solicitar la devolución del 90% del valor del tiquete la cual puede hacerse en cualquier centro de experiencia. Una vez se encontraba en el lugar le indicaron que la devolución solo podía realizarse en el lugar en el que compró el tiquete por lo que llamó a la línea de atención donde le dieron la misma información de manera grosera.

9.2. Referente al segundo de los aspectos enunciados, se tiene que esta Dirección realizó visita de inspección a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran, la cual se describe a continuación:

Mediante Memorando 20199000103163 del 25 de septiembre de 2019, la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, conforme a sus atribuciones legales y a la normatividad aplicable en la materia¹⁶, informó acerca de la comisión de servicios para realizar la visita de inspección a la empresa arriba citada en la ciudad de Bogotá D.C. el 26 de septiembre de 2019.

Al respecto, la mencionada directora, mediante Oficio 20199000468051 del 25 de septiembre del año en curso, envió al representante legal de la empresa mencionada o a quien hiciera sus veces,

¹⁶ Decreto 2409 de 2018 en concordancia con lo preceptuado en la Ley 336 de 1996, Ley 105 de 1993, Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1079 de 2015.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

R: Adicional, ellos casi siempre se dirigen a la sección de encomiendas ellos son los que manejan eso.

P: ¿Por qué ustedes no cobran ningún valor por el exceso de equipaje?

R: No."

9.2.3. En la declaración rendida a las 12:59 p.m. por una de las usuarias de la empresa en cuestión en el marco de la diligencia de inspección realizada a la misma el 26 de septiembre de 2019, se evidenció:

"Pregunta: ¿En taquilla qué le indicaron respecto del equipaje? ¿Le hicieron alguna salvedad?

Respuesta: Sí, me dijeron que era un equipaje por pasaje, por puesto, una maleta.

P: ¿Usted qué les indicó?

R: Nada, no le dije más nada.

P: ¿Cuántas maletas traía?

R: Cinco, los cuatro equipajes de los puestos y una adicional.

P: En la taquilla ¿usted informó que llevaba una adicional?

R: No.

P: ¿Le informaron qué procedimiento debería hacer en caso de llevar una adicional?

R: Tampoco.

P: ¿En qué momento indicó usted que tiene una maleta adicional?

R: Ahorita acá al conductor cuando la iba a guardar pues (...)

P: ¿Qué pasó en ese momento cuando usted dijo que llevaba esa cantidad de maletas?

R: Que me iban a cobrar \$70.000.

P: ¿Usted que respondió?

R: Que no que eso era mucho (...)

P: ¿Cuánto le dio al señor?

R: 25

P: ¿Usted frecuentemente viaja en Copetran?

R: Sí.

(...)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

P: ¿Ni en taquilla, ni conductores?

R: Los conductores tienen prohibido cobrar exceso de equipaje (...)"

9.3. Aunado a todo lo descrito en precedencia se tiene que, esta Dirección ha requerido en varias ocasiones a la empresa en cuestión para que allegue la información solicitada y, al respecto, aquella ha respondido de manera desordenada, por otra parte, esta dirección le requirió mediante radicados 20191000301611 del 8 de agosto y 20199100476931 del 27 de septiembre de 2018 lo siguiente:

"4. Informe sobre las PQRD interpuestas por cualquier medio por la usuaria Luz Nelly Miranda identificada con cédula de ciudadanía N° 37578794, ante la empresa. Remita copia de las respuestas a dichas PQRD y en caso de no haberlas otorgado indique las razones que lo justifican"

Referente a lo anterior, la empresa en cuestión certificó que la usuaria mencionada no había presentado ninguna petición ante la misma; no obstante, en la queja que originó el requerimiento referido, esto es, el radicado 20195605319572 del 10 de abril de 2019, la usuaria aportó pantallazo de la solicitud enviada al correo electrónico de atención al usuario de la empresa.

Por otra parte, esta Dirección requirió a la empresa de transporte en cuestión mediante radicados 20191000301361 del 8 de agosto y 20199100476931 del 27 de septiembre de 2019 para que allegará la información solicitada frente al servicio prestado al señor Víctor Acevedo Parra; no obstante, allegó un certificado que no corresponde con lo requerido por esta Dirección.

De otro lado, esta Dirección requirió a la empresa de transporte en cuestión a través de radicados 20191000301421 del 8 de agosto y 20199100476931 del 27 de septiembre de 2019 para que allegará la información solicitada frente al servicio prestado a la señora Diana Milena Mejía; no obstante, allegó información que, conforme a la respuesta dada por la usuaria al requerimiento 20199100564811 del 29 de octubre de 2011, al parecer, no corresponde con la realidad, por lo que presuntamente, se omitió allegar la información correcta.

Adicional a lo anterior, por medio de radicado 20191000301581 del 8 de agosto y 20199100476931 del 27 de septiembre de 2019 esta Dirección requirió a la empresa en cuestión para que allegara la información pertinente; no obstante, una vez consultados los sistemas de información de la entidad el día 20 de noviembre de 2019, se tiene que la empresa no envió lo solicitado.

Así mismo y, como fue indicado, la empresa en cuestión no envió la información de manera clara y ordenada y, en algunos casos, sin los soportes respectivos que sustentaran las afirmaciones realizadas en las respuestas a los requerimientos, los cuales serán enunciados en el acápite de pruebas.

PRUEBAS

DÉCIMO: Como resultado de las actuaciones adelantadas de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran las siguientes pruebas, las cuales son conducentes, pertinentes y útiles para iniciar la investigación administrativa de la referencia:

10.1. De las quejas presentadas por los usuarios de la empresa Copetran:

10.1.1. Queja interpuesta mediante Oficio 20195605319572 del 10 de abril de 2019 (Folios 1 a 3).

10.1.2. Queja presentada mediante Oficio 20195604413572 del 24 de diciembre de 2018, con sus respectivos anexos (Folios 4 a 6).

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

10.2.7. Registro fotográfico realizado en la visita de inspección practicada el 26 de septiembre de 2019 a la empresa de transporte Copetran, el cual consta en un CD (Folio 46).

10.2.8. Copia de la autorización otorgada por el representante legal de Copetran a la persona que atendió la visita de inspección; para el efecto, anexó certificado de existencia y representación legal (Folios 47 a 65).

10.2.9. Copia de la Resolución 000089 del 5 de marzo de 2001, "Por la cual se concede habilitación a la empresa de Transporte Público Terrestre Automotor COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA, en la modalidad de Transporte Público de Pasajeros por Carretera" (Folios 66 y 67).

10.2.10. Copia del contrato de transporte de pasajeros de la empresa de transporte Copetran (Folios 68 a 70).

10.2.11. Copia de recomendaciones y del formato de autorización para el transporte mascotas elaborado por la empresa Copetran (Folios 71 y 72).

10.2.12. Copia del Formato de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la empresa Copetran (Folio 73).

10.2.13. Copia del Memorado 20199100106303 del 1 de octubre de 2019 mediante el cual, las profesionales comisionadas para la visita de inspección practicada a la empresa de transporte Copetran el 26 de septiembre de 2019, envió el informe de la misma a la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (Folios 74 a 76).

10.2.14. Oficio 20195605848212 del 30 de septiembre de 2019 a través del cual el gerente regional de Copetran Bogotá Terminal, allegó todos los documentos requeridos en la visita de inspección realizada a la misma los cuales están contenidos en una memoria USB (Folios 77 y 79)

10.2.15. Radicado 20191000213461 del 26 de junio de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 79 a 81).

10.2.16. Radicado 20191000301611 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 82 y 83).

10.2.17. Radicado 20191000301361 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 84 y 85).

10.2.18. Radicado 20191000301581 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 86 y 87).

10.2.19. Radicado 20191000301671 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 88 y 89).

10.2.20. Radicado 20191000301811 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 90 y 91).

10.2.21. Radicado 20191000302081 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 92 y 93).

10.2.22. Radicado 20191000301421 del 8 de agosto de 2019, por medio del cual se requirió a la empresa de transporte Copetran que allegara una información (Folios 94 y 95).



"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a las condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

El numeral 1.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 dispone el "*Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.*"

Así mismo, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 preceptúa que:

"Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

(...)

2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley. (...)"

De conformidad con lo anterior, el material probatorio obrante en el expediente y, con base en los hechos descritos en los numerales 9.1.4., 9.1.7. y 9.1.10., la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, presuntamente incumplió la obligación de prestar un servicio de calidad, de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los que esta empresa ofrece, por los siguientes aspectos: (i) Fallas en la atención de las peticiones que elevan los usuarios ante la empresa y, (ii) Falencias en la disposición de medidas adecuadas para garantizar la asignación de puestos del vehículo de transporte.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de la investigación administrativa de la referencia, si en efecto la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad.

CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción al deber de información consagrado en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

En primer lugar, el numeral 1.3. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, prescribe lo siguiente:

"(...) Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos."

En concordancia con lo anterior, el artículo 23 *ibidem*, dispone:

"(...) Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)"

De conformidad con lo anterior, el material probatorio obrante en el expediente y, con base en los hechos descritos en los numerales 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3., 9.1.5., 9.1.7. 9.1.8., 9.1.9., 9.1.10. 9.2.1., 9.2.2., 9.2.3., 9.2.4. y 9.2.5., la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, presuntamente

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

CARGO CUARTO: Por presuntamente incumplir la obligación de suministrar la información que legalmente se le ha solicitado, de conformidad con lo prescrito en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

El literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, dispone "En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante."

De conformidad con lo descrito en el numeral 9.3. de la presente Resolución, la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, presuntamente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le ha solicitado pues la información no fue allegada y la información allegada lo fue de manera desordenada y sin atender a lo requerido por esta Dirección.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, incumplió con la obligación de obligación de suministrar la información que legalmente se le ha solicitado

DE LA SANCIÓN

DÉCIMO SEGUNDO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades descritas y de no estar en curso de una causal de exoneración de responsabilidad, para cada uno de los cargos, se impondrá a la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7, la sanción respectiva de las previstas en la Ley 105 de 1993 y Ley 336 de 1996, establecidas por violación de la normatividad de transporte, las cuales son:

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 TERCERO: En caso de encontrarse responsable a la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7 para cada uno de los cargos, procederá la aplicación de los literales c) y e) y 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 caso de demostrarse una infracción a las normas sobre transporte público, teniendo en cuenta cada modo de transporte, así:

"Artículo 46 - Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos: (...)

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

e) En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.

¹⁷ Cfr. Artículo 45 de la Ley 336 de 1996.

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada - Copetran"

artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para el efecto, se le debe informar que el expediente se encuentra a su disposición en las oficinas de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, ubicada en la Calle 63 Número 9A-45 Piso 2 y 3 de la ciudad de Bogotá D.C., 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 CUARTO: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución, a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA** identificada con el NIT. 890200928-7.

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

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

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²⁰ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

1 3 0 4 5

2 5 NG / 2019

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,


ANDREA PORTILLO OROSTEGUI

Notificar:

COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA

Jorge Eliécer Gallo Salcedo

Representante legal o quien haga sus veces

Calle 55 No. 17B-17

Bucaramanga - Santander

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA (A 5 folios)

Proyectó: A.R.J.

²⁰ "Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio. Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso**" (Negrita y subraya fuera del texto original)

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO DE:
COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS POR LOS ARTICULOS 43 Y 144 DEL DECRETO 2150 DE 1.995, DECRETO 0427 DE 1.996 Y CON FUNDAMENTO EN LAS INSCRIPCIONES REALIZADAS POR LA ENTIDAD.

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: MARZO 11 DE 2019
GRUPO NIIF: GRUPO II.

C E R T I F I C A

REGISTRO: 05-001186-21 DEL 1949/09/23
NOMBRE: COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA
SIGLA: COPETRAN
NIT: 890200928-7

DOMICILIO: BUCARAMANGA

DIRECCION : CL. 55 NO. 17B-17
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO1: 6448167
TELEFONO2: 3133335631
EMAIL : gerenciageneral@copetran.com.co

NOTIFICACION JUDICIAL

DIRECCION: CL. 55 NO. 17B-17
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO1: 6448167
TELEFONO2: 3133335631
EMAIL : gerenciageneral@copetran.com.co

C E R T I F I C A

DURACION : LA DURACION DE LA COOPERATIVA ES INDEFINIDA.

QUE POR ESCRIT. PUBLICA No 0216 DE FECHA 1943/02/17 DE LA NOTARIA 01 DE BUCARAMANGA INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1949/09/23 EN EL FOLIO 140 DEL LIBRO 9, TOMO 14, SE REGISTRO LA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO DENOMINADA COOPERATIVA DE UNION ECONOMICASANTANDEREANA LTDA

C E R T I F I C A

QUE DICHA SOCIEDAD/ENTIDAD HA SIDO REFORMADA POR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

DOCUMENTO	NUMERO	FECHA	ENTIDAD	CIUDAD	INSCRIPC.
-----------	--------	-------	---------	--------	-----------

2762	1959/09/22	NOTARIA 01	BUCARAMANGA	1959/10/16	
0322	1972/03/14	NOTARIA 04	BUCARAMANGA	1972/03/15	
2148	1972/07/06	NOTARIA 03	BUCARAMANGA	1972/07/13	
2462	1973/07/23	NOTARIA 03	BUCARAMANGA	1973/07/31	

ESTOS NEGOCIOS PODRA HACERSE DIRECTAMENTE O A TRAVES DE TERCEROS. C. SECCION DE ADMINISTRACION. 7.COORDINAR Y CONTRATAR EL TRABAJO DE ASOCIADOS, EMPLEADOS Y CONDUCTORES PARA GARANTIZAR LA EFICIENCIA, SEGURIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS. 8.ORGANIZAR SUCURSALES, AGENCIAS Y DEMAS DEPENDENCIAS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS. 9.... 10..... 11. AFILIARSE A ORGANISMOS COOPERATIVOS DE INTEGRACION Y A ENTIDADES GREMIALES, DE REPRESENTACION Y DEFENSA DE LA INDUSTRIA TRANSPORTADORA Y ACTIVIDADES AFINES. 12.ASOCIARSE CON PERSONAS JURIDICAS Y/O NATURALES QUE PERTENEZCAN O NO AL SECTOR COOPERATIVO, SIEMPRE QUE DICHA ASOCIACION SEA CONVENIENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL. PARAGRAFO: REALIZAR CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA PARA LAS SECCIONES DEL PRESENTE ARTICULO, QUE NO CONTRAVENGAN LA LEY, LOS ESTATUTOS NI LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS. D. SECCION SOCIAL. 13.CONTRATAR PARA LOS ASOCIADOS(A), SU CONYUGE O COMPAÑERA(O), LOS HIJOS DEPENDIENTES Y LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA, SERVICIOS TALES COMO HOSPITALIZACION Y CIRUGIA, ASISTENCIA MEDICA, MEDICAMENTOS, SERVICIOS ODONTOLOGICOS, OFTALMOLOGICOS, LABORATORIOS, RAYOS X, AUXILIOS FUNERARIOS, ETC; DE ACUERDO AL REGLAMENTO QUE PARA EL EFECTO ELABORE EL CONSEJO DE ADMINISTRACION. 14.CONTRATAR SEGUROS DE SALUD Y DE VIDA PERSONALES Y COLECTIVOS, PARA AMPARAR A LOS ASOCIADOS, LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIARES. 15.ESTABLECER DIRECTAMENTE O CONTRATAR PROTECCIONES PATRIMONIALES O DE RENTA PARA LOS ASOCIADOS Y TRABAJADORES EN CASO DE RETIRO DEFINITIVO, INCAPACIDAD O VEJEZ. 16.PROPENDER POR LA FORMACION DE LOS ASOCIADOS, DIRECTIVOS Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA Y LA COMUNIDAD EN GENERAL, EN LOS PRINCIPIOS, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL COOPERATIVISMO Y LA CAPACITACION TECNICA Y ACADEMICA EN OTRAS AREAS, PARA UN MEJOR DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CON COMPETITIVIDAD. 17.... 18.ADQUIRIR, ADMINISTRAR Y/O INVERTIR EN SEDES RECREACIONALES PARA REALIZAR PROGRAMAS DEPORTIVOS, TURISTICOS Y DE RECREACION, ARTISTICOS Y CULTURALES PARA LOS ASOCIADOS, EMPLEADOS, CONDUCTORES Y SUS FAMILIAS. 19.ESTABLECER FONDOS ESPECIALES DE SOLIDARIDAD PARA CASOS DE CALAMIDAD PUBLICA COLECTIVA. E. SERVICIOS ESPECIALES. 20.CONTRATAR Y DESARROLLAR PROGRAMAS ESPECIALES DE LOGISTICA, QUE INCLUYA ALMACENAMIENTOS, EMBALAJES, TRANSPORTES, DISTRIBUCIONES Y ENTREGAS DE MERCANCIAS, PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL TRANSPORTE DE CARGA. 21.ESTABLECER SERVICIOS DE EMERGENCIAS PARA AUXILIAR LOS VEHICULOS QUE SUFRAN ACCIDENTES Y RECOGER LOS PASAJEROS Y LA CARGA SI FUERE EL CASO Y CUMPLIR LOS ITINERARIOS FIJADOS. 22.CONTRATAR CON LAS COMPAÑIAS ASEGURADORAS LAS POLIZAS DE SEGURO NECESARIAS Y EXIGIRLAS A LOS ASOCIADOS PROPIETARIOS DE VEHICULOS, PARA LA PROTECCION DE BIENES Y PERSONAS TRANSPORTADAS Y GARANTIZAR LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS. 23. REALIZAR O CONTRATAR ACTIVIDADES DE INVESTIGACION CIENTIFICA, ECONOMICA Y SOCIAL, TENDIENTES A MEJORAR LA EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA. 24. ... 25.... 26.ASESORAR Y CAPACITAR AL PERSONAL QUE EJECUTA LAS LABORES OPERACIONALES DE TRANSPORTE Y CONDUCCION DE VEHICULOS EN LA COOPERATIVA, PARA MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNA MAYOR SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y BIENES TRANSPORTADOS. 27.ESTABLECER SERVICIOS TECNICOS DE VIGILANCIA, SEGURIDAD, MONITOREO Y COMUNICACIONES, MEDIANTE CENTROS DE CONTROL Y USO DE SISTEMAS Y UNIDADES ESPECIALES COMPLEMENTARIAS DE MOVILIZACION DE VEHICULOS.

C E R T I F I C A

QUE POR ACTA NRO. 02, DEL 28/06/2013, DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS, ANTES CITADA CONSTA LA REFORMA: ARTICULO 4°. OBJETIVOS. LA COOPERATIVA TIENE COMO OBJETIVOS GENERALES DEL ACUERDO COOPERATIVO, EL ORGANIZAR E INCREMENTAR EN FAVOR DE SUS ASOCIADOS, SERVICIOS RELACIONADOS CON LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE, PROPENDIENDO A MEJORAR LOS INGRESOS DE LOS ASOCIADOS, ASI COMO A DISMINUIR SUS CUOTAS EN LA DISTRIBUCION DE INSUMOS, REPUESTOS Y EQUIPOS, Y ESTABLECER SERVICIOS ASISTENCIALES QUE ATIENDAN SUS NECESIDADES. ARTICULO 5°. ACTIVIDADES. LOS DIVERSOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA SERAN ORGANIZADOS EN SECCIONES, DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS DE CADA ACTIVIDAD, ASI: SECCION DE TRANSPORTES 1.ORGANIZAR, COORDINAR, CONTROLAR Y OFRECER LA PRESTACION DE SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EN SUS DIFERENTES MODALIDADES Y SERVICIOS, Y DE CARGA MASIVA EMPACADA, A GRANEL, REFRIGERADA, LIQUIDA, MERCANCIA PELIGROSA E

CAMARA DE COMERCIO EL 2014/08/12 BAJO EL No 120603 DEL LIBRO 9, CONSTA:
CARGO NOMBRE
GERENTE ATUESTA ARDILA HERNAN MAURICIO
DOC. IDENT. C.C. 91475985

C E R T I F I C A

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: QUE POR ACTA NRO. 02/ DEL 16/10/2008 DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS CONSTA: ARTICULO ... FUNCIONES DEL GERENTE: 1.EJECUTAR LAS DECISIONES ACUERDOS Y ORIENTACIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL Y DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION, ASI COMO SUPERVISOR EL FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA, LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS, EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS Y CUIDAR DE LA DEBIDA Y OPORTUNA EJECUCION DE LAS OPERACIONES Y SU CONTABILIZACION. 2..... 3.DIRIGIR LAS RELACIONES PUBLICAS DE LA COOPERATIVA EN ESPECIAL CON LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO Y DEL TRANSPORTE. 4.PROCURAR QUE LOS ASOCIADOS RECIBAN INFORMACION OPORTUNA SOBRE LOS SERVICIOS Y DEMAS ASUNTOS DE INTERES Y MANTENER PERMANENTE COMUNICACION CON ELLOS. 5.CELEBRAR CONTRATOS Y TODO TIPO DE NEGOCIOS DENTRO DEL GIRO ORDINARIO DE LAS ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA Y EN CUANTIA DE LAS ATRIBUCIONES PERMANENTES SEÑALADAS POR EL PRESENTE ESTATUTO. 6.CELEBRAR PREVIA AUTORIZACION EXPRESA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION, LOS CONTRATOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICION, VENTA Y CONSTITUCION DE GARANTIAS REALES SOBRE INMUEBLES O ESPECIFICAS SOBRE OTROS BIENES Y CUANDO EL MONTO DE LOS CONTRATOS EXCEDA DE LAS FACULTADES OTORGADAS. 7.EJERCER POR SI MISMO O MEDIANTE APODERADO LA REPRESENTACION JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL DE LA COOPERATIVA. 8.ORDENAR LOS GASTOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS DE ACUERDO CON EL PRESUPUESTO Y LAS FACULTADES ESPECIALES QUE PARA EL EFECTO SE LE OTORGUEN POR PARTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION. 9.NOMBRAR A LOS TRABAJADORES PARA LOS DIVERSOS CARGOS DENTRO DE LA COOPERATIVA DE CONFORMIDAD CON LA PLANTA DE PERSONAL APROBADA POR EL CONSEJO, LOS REGLAMENTOS ESPECIALES Y DAR POR TERMINADOS SUS CONTRATOS DE TRABAJO CON SUJECCION A LAS NORMAS LABORALES VIGENTES. DE IGUAL MANERA FORMULAR Y GESTIONAR ANTE EL CONSEJO CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA OPERATIVA, NORMAS Y POLITICAS DE PERSONAL, NIVELES DE CARGOS Y ASIGNACIONES. 10.... 11.EJECUTAR LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS QUE LE CORRESPONDA APLICAR COMO MAXIMO DIRECTOR EJECUTIVO Y LAS QUE EXPRESAMENTE LE DETERMINE LOS REGLAMENTOS. 12.RENDIR PERIODICAMENTE INFORME AL CONSEJO DE ADMINISTRACION RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO DE LA COOPERATIVA Y ANUALMENTE A LA ASAMBLEA GENERAL. 13.CELEBRAR DIRECTAMENTE CONTRATOS CUYA CUANTIA NO EXCEDA EL 1% DEL PATRIMONIO DE LA COOPERATIVA. 14.LAS DEMAS QUE LE ASIGNE EL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE LA COOPERATIVA O DE SUS ASOCIADOS. PARAGRAFO. LAS FUNCIONES DEL GERENTE Y QUE HACEN RELACION A LA EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA, LAS DESEMPEÑARA ESTE POR SI O MEDIANTE DELEGACION EN LOS FUNCIONARIOS Y DEMAS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD.

C E R T I F I C A

QUE POR ACTA NRO. 02, DEL 28/06/2013, DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS, ANTES CITADA CONSTA LA REFORMA: ARTICULO 76°. FUNCIONES DEL GERENTE:.....2.PROPONER POLITICAS PARA LA COOPERATIVA A LA ASAMBLEA GENERAL POR INTERMEDIO DEL CONSEJO DE ADMINSTRACION, PROPONER PROGRAMAS DE DESARROLLO Y PREPARAR LOS PROYECTOS Y PRESUPUESTOS, QUE SERAN SOMETIDOS A CONSIDERACION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION.....10. FORMULAR Y GESTIONAR ANTE EL CONSEJO DE ADMINISTRACION CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA OPERATIVA, REGLAMENTOS DE TRABAJO, NIVELES DE CARGOS Y ASIGNACIONES. SE CORRE NUMERACION, 11 AL 14 Y PARAGRAFO SIN MODIFICACIONES.

C E R T I F I C A

CONSEJO DE ADMINISTRACION: QUE POR ACTA No 01 DE 2018/03/22 DE ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS INSCRITA EN ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 2018/04/24 BAJO EL No 7935 DEL LIBRO 3, CONSTA:

P R I N C I P A L E S

SANCHEZ VILLAR ALBERTO

C.C. 13834843

C E R T I F I C A

PROCESO VERBAL - RESPONSABILIDAD CIVIL
DE: LUISA FERNANDA QUINTERO Y OTRO
CONTRA: COOPETRAN LTDA Y OTROS
JUZGADO DOCE CIVIL DEL CIRCUITO BUCARAMANGA
INSCRIPCIÓN DEMANDA SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO IDENTIFICADO CON
MATRICULA MERCANTIL NO. 30486.
OFICIO No 2645-2019-00200-00 DEL 2019/07/08 INSCR 2019/08/05 DEMANDA

C E R T I F I C A

CONTRATO DE AGENCIA C/CIAL: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 1993/12/20 INSCRITA EN
ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1994/01/17 BAJO EL No 166 DEL LIBRO 12 CONSTA:
CONSTITUYE CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL A FAVOR DE AVIANCA.

C E R T I F I C A

CONTRATO DE AGENCIA C/CIAL: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 1997/09/24 INSCRITA EN
ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1998/04/20 BAJO EL No 272 DEL LIBRO 12 CONSTA:
CONSTITUYE CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL CON SOCIEDAD AERONAUTICA DE MEDE-
LLIN CONSOLIDADA S.A. SAM, CON VIGENCIA HASTA 24 DE SEPTIEMBRE DE 1.998.-

C E R T I F I C A

CONTRATO DE AGENCIA C/CIAL: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 1997/09/24 INSCRITA EN
ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1998/04/20 BAJO EL No 274 DEL LIBRO 12 CONSTA:
CONSTITUYE CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL CON AEROVIAS NACIONALES DE COLOM-
BIA S.A. AVIANCA CON VIGENCIA HASTA 24 DE SEPTIEMBRE DE 1.998.-

C E R T I F I C A

CONTRATO DE AGENCIA C/CIAL: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 1997/09/24 INSCRITA EN
ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1998/04/20 BAJO EL No 274 DEL LIBRO 12 CONSTA:
CONSTITUYE CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL CON AEROVIAS NACIONALES DE COLOM-
BIA S.A. AVIANCA CON VIGENCIA HASTA 24 DE SEPTIEMBRE DE 1.998.-

C E R T I F I C A

CONTRATO DE AGENCIA C/CIAL: QUE POR DOCUM PRIVADO DE 1997/09/24 INSCRITA EN
ESTA CAMARA DE COMERCIO EL 1998/04/20 BAJO EL No 273 DEL LIBRO 12 CONSTA:
ADICION AL CONTRATO DE AGENCIA COMERCIAL CELEBRADO CON SOCIEDAD AERONAUTICA
DE MEDELLIN CONSOLIDADA S.A. SAM, CON FECHA 24 DE SEPTIEMBRE DE 1.997 EN EL
SENTIDO DE INCLUIR EN LA AGENCIA COMERCIAL LENTA DEL PRODUCTO COMERCIAL
PLAN DE VIAJES DESKUBRA.-

C E R T I F I C A

MATRICULA ESTABLECIMIENTO: 1217 DEL 1949/09/23
NOMBRE: COPETRAN
FECHA DE RENOVACION: MARZO 11 DE 2019
DIRECCION COMERCIAL: TERMINAL DE TRANSPORTES.
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO : 6445235

QUE LA ENTIDAD SE ENCUENTRA SOMETIDA A LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA EN CONSECUENCIA ESTA OBLIGADA A CUMPLIR CON LAS NORMAS QUE RIGEN ESTA CLASE DE ENTIDADES.

NO APARECE INSCRIPCION POSTERIOR DE DOCUMENTOS QUE MODIFIQUE LO ANTES ENUNCIADO
EXPEDIDO EN BUCARAMANGA, A 2019/11/22 12:38:30 -

LOS ACTOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN, SIEMPRE QUE, DENTRO DE DICHO TERMINO, NO SEAN OBJETO DE LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN ANTE ESTA ENTIDAD, Y / O DE APELACIÓN ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

PARA EFECTOS DEL CÓMPUTO DE LOS TÉRMINOS LOS SÁBADOS NO SON DÍAS HÁBILES EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA.

EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE CONCEPTOS FAVORABLES DE USO DE SUELO, NORMAS SANITARIAS Y DE SEGURIDAD.

I M P O R T A N T E

EL REGISTRO ANTE LAS CAMARAS DE COMERCIO NO CONSTITUYE APROBACION DE ESTATUTOS. (ART.636 CODIGO CIVIL).
LA PERSONA JURIDICA DE QUE TRATA ESTE CERTIFICADO SE ENCUENTRA SUJETA A LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE LAS AUTORIDADES QUE EJERCEN ESTA FUNCION, POR LO TANTO DEBERA PRESENTAR ANTE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE EL CERTIFICADO DE REGISTRO RESPECTIVO, EXPEDIDO POR LA CAMARA DE COMERCIO, DENTRO DE LOS 10 DIAS HABILES SIGUIENTES A LA FECHA DE INSCRIPCION, MAS EL TERMINO DE LA DISTANCIA CUANDO EL DOMICILIO DE LA PERSONA JURIDICA SIN ANIMO DE LUCRO QUE SE REGISTRA ES DIFERENTE AL DE LA CAMARA DE COMERCIO QUE LE CORRESPONDE. EN EL CASO DE REFORMAS ESTATUTARIAS ADEMAS SE ALLEGARA COPIA DE LOS ESTATUTOS.
TODA AUTORIZACION, PERMISO, LICENCIA O RECONOCIMIENTO DE CARACTER OFICIAL, SE TRAMITARA CON POSTERIORIDAD A LA INSCRIPCION DE LAS PERSONAS JURIDICAS SIN ANIMO DE LUCRO EN LA RESPECTIVA CAMARA DE COMERCIO.

Al contestar, favor citar en el asunto este No. de Registro 20195500642161



Bogotá, 26/11/2019

Señor (a)
Representante Legal y/o Apoderado (a)
Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada
CL 55 No. 17b - 17
BUCARAMANGA - SANTANDER

Asunto: Citación Notificación

Respetado(a) señor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución No. 13045 de 25/11/2019 contra esa empresa.

En consecuencia debe acercarse a la Secretaría General de esta Entidad, ubicada en la Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad de la ciudad de Bogotá, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes del recibido de este citatorio con el objeto de que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En los eventos en que se otorgue autorización para surtir la notificación personal, se debe especificar los números de las resoluciones respecto de las cuales autoriza la notificación, para tal efecto en la página web de la entidad www.supertransporte.gov.co, pestaña "Normatividad" link "Edictos de investigaciones administrativas", se encuentra disponible un modelo de autorización, el cual podrá ser tomado como referencia. Así mismo se deberá presentar copia del decreto de nombramiento y acta de posesión, si es del caso.

En el caso que desee hacer uso de la opción de realizar el trámite de notificación electrónica para futuras ocasiones, usted señor(a) representante legal deberá diligenciar en su totalidad la autorización que se encuentra en el archivo Word anexo a la Circular 16 del 18 de junio de 2012 la cual se encuentra en la página web de la Entidad www.supertransporte.gov.co en el link "Circulares Supertransporte" y remitirlo a la Calle 37 No. 28B-21 Barrio Soledad de la ciudad de Bogotá.

Sin otro particular.



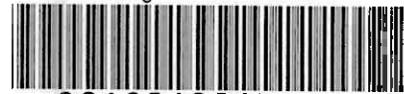
Sandra Liliana Uerós Velásquez
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa

C:\Users\Desktop\PLANTILLAS_DIARIAS - MODELO CITATORIO 2018.odt

15-DIF-04
V2

Bogotá, 03/12/2019

Al contestar, favor citar en el asunto, este
No. de Registro 20195600656661



20195600656661

Señor
Representante Legal y/o Apoderado(a)
COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA
CL 55 No. 17b - 17
BUCARAMANGA - SANTANDER

Asunto: Notificación Por Aviso

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Puertos y Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) 13045 de 25/11/2019 contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las mismas quedarán debidamente notificadas al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el Superintendente DIRECCION DE INVESTIGACION DE PROTECCION A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Procede recurso de apelación ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

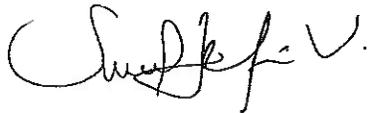
SI NO

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Si la(s) resolución(es) en mención corresponden a una(s) apertura de investigación, procede la presentación de descargos, para cuya radicación por escrito ante la Superintendencia de Puertos y Transporte cuenta con el plazo indicado en la parte resolutive del acto administrativo que se anexa con el presente aviso.

Sin otro particular.



Sandra Liliana Ucros Velásquez
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa
Anexo: Copia Acto Administrativo
Transcribió: Yoana Sanchez**-

15-DIF-04
V1.3

1