



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6518 DE 20 AGO 2019

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

LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION 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 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 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 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 conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia" (Subrayado fuera del texto).

QUINTO: 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"

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 abre una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos"

SEXTO: Que en el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018³ se establece que es función de la Superintendencia de Transporte "[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte".

SÉPTIMO: Que en razón a lo anterior, la Superintendencia de Transporte es competente para conocer la presente investigación administrativa, toda vez 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.⁴

De igual forma, la Superintendencia de Transporte tiene como objeto ejercer las funciones de vigilancia, inspección, y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación⁵ se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte; y (ii) vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁶, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la Ley.

En esa medida, se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte⁷ (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte,⁸ establecida en la Ley 105 de 1993⁹ excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales.¹⁰

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 

³ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".

⁴ Cfr. Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

⁵ 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."

⁶ Decreto 2409 de 2018, artículo 4.

⁷ Cfr. Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

⁸ "Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte. Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte.

Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad."

⁹ "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"

¹⁰ Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

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

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".

MARCO NORMATIVO

OCTAVO: Toda vez que es deber de esta Superintendencia vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la protección de los usuarios del sector transporte, así como también 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 disposiciones vigentes que regulan la materia; a continuación, y sin perjuicio de las demás disposiciones aplicables o que permitan la interpretación de la norma, 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 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera:

"ARTICULO 24. *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".*

A raíz de lo anteriormente expuesto, se eleva a rango constitucional la libertad de locomoción, lo cual implica que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 ya mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho. De otro lado, el derecho fundamental de locomoción guarda estrecha relación con el servicio público de transporte, pues el mismo sirve como medio para garantizar la efectividad del primero.

Ahora bien, 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

En ese sentido, como derroteros constitucionales para el presente caso se deben tener en cuenta los artículos 333, 334 y 365, los cuales disponen:

"ARTÍCULO 333. *"[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).*

¹¹ Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014. M.P. Nilson Pinilla Pinilla.

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

"ARTÍCULO 334. [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 ...".¹²

*"ARTÍCULO 365 (...) 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 (...)**".¹³ (Negrita fuera de texto).*

De las anteriores disposiciones, se deriva que la empresa, quien es la encargada de realizar una actividad económica, cumple con una función social que implica obligaciones. Lo anterior, extrapolado al escenario de los servicios públicos, especialmente el de transporte, implica el cumplimiento de las normas referidas a la protección del usuario. En ese sentido, el particular que en ejercicio de su derecho de locomoción hace uso del servicio público de transporte, adquiere la condición de usuario del sector transporte.

De otro lado, la protección de los derechos de los usuarios constituye una obligación de raigambre constitucional, toda vez, que la Constitución¹⁴ 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 servicio¹⁵.

Así las cosas, el artículo 78 de la Constitución Política, constituye el fundamento constitucional de la protección de los consumidores – usuarios, el cual establece lo siguiente:

"ARTICULO 78. La 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 (...)"

B. Disposiciones de rango legal

1. Código de Comercio:

Por tratarse de un contrato de transporte y por tanto de la prestación del servicio público de transporte, las disposiciones reguladas en el Título IV del Código de Comercio "*Del contrato de transporte*" son aplicables para el caso en concreto. A continuación, se destacan algunas disposiciones relevantes, sin desconocer que el título mencionado es de aplicación imperativa: 

¹² Cfr. artículo 334 de la Constitución Política.

¹³ Cfr. artículo 365 de la Constitución Política.

¹⁴ Constitución Política Colombiana. "Artículo 78. La 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.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".

¹⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

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

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".

A partir de lo anterior, del contrato de transporte se derivan obligaciones por parte del transportador, las cuales están consagradas en el artículo 982 del Código de Comercio, a saber:

"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 1993, "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones":

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 el Estado, 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 derroteros, 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

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

de informarle al usuario sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte:

En la Ley 336 de 1996 se reiteró el principio de la seguridad como un pilar fundamental en la correcta prestación del servicio público de transporte. En ese sentido, en el artículo 2 se establece que "[l]a seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte".

A ese respecto, en el artículo 3 de la misma disposición se dispone que "(...) 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 (...)".

Por otro lado, el artículo 5 de la Ley 336 de 1996 dispone:

"ARTÍCULO 5o. El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo.
(...)"

Es de suma importancia la prelación del interés general sobre el particular dentro del marco de una operación de transporte, donde se debe guardar especial cuidado a la prestación del servicio y a la protección de los usuarios. En ese sentido, en caso de presenciarse un conflicto de intereses, es deber garantizar la prelación del interés general sobre el particular, dando especial preponderancia a que se garantice la prestación del servicio y se proteja a los usuarios.

Finalmente, 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".

4. Ley 1480 de 2011, en adelante Estatuto del Consumidor.

El Estatuto del Consumidor, regula las relaciones de consumo, específicamente, los derechos y obligaciones surgidos entre los proveedores, productores y los consumidores o usuarios, así como la responsabilidad de los primeros por la vulneración de los derechos de los segundos.

En el mismo se contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado velar por su efectiva protección, tanto así que la norma establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 1º. PRINCIPIOS GENERALES. Esta ley tiene como objetivos 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 (...)"

De otro lado, y en aquello relacionado con la aplicación de las disposiciones del Estatuto del Consumidor, el artículo segundo al regular el objeto de la norma, señala que:

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

"ARTÍCULO 2o. OBJETO. *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 (subraya 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 económica, 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.

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

En esta disposición normativa se establecen los aspectos generales relacionados con el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, así mismo, se reglamenta la habilitación de las Empresas de Transporte Público Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, con el fin de que se preste un servicio eficiente, seguro, oportuno y económico, bajo los criterios básicos de cumplimiento de los principios rectores del transporte.

En la misma se define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 2.2.1.4.3. SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA. *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.

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 (...).

Lo anterior, con el fin de hacer efectivos los principios de celeridad y economía procesal.

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 por carretera, es necesario tener en cuenta los artículos 3, 5 y 6 del Estatuto del Consumidor y el artículo 2.2.1.4.10.5.3 del Decreto 1079 de 2015, a saber:

Estatuto del Consumidor:

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

"ARTÍCULO 3o. 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:

1.1. *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 (...).*

1.12. *Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria (...).*"

"ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. *Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él (...).*

6. *Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.*

7. *Información: 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 (...).*"

"ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. 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".

Componen la definición calidad a el cumplimiento de las **características inherentes** al producto o servicio y, de otro lado, **la información** que se suministre sobre el producto.

Por tanto, para determinar las características inherentes al servicio se debe identificar si existen disposiciones legales que lo regulen con el fin de prestar un servicio de calidad. Al respecto la doctrina ha dicho lo que inmediatamente se cita:

"En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella"¹⁶.

Por otro lado, para prestar un servicio de calidad se debe tener dar cumplimiento a lo dispuesto en las siguientes normas:

Decreto 1079 de 2015

¹⁶ Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pag.236. En Perspectivas del derecho del consumo, Universidad Externado de Colombia, 2013

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

Por medio del cual se establecen los deberes y obligaciones de las Empresas de Transporte Público Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera usuarias de terminales de transporte, así:

"ARTÍCULO 2.2.1.4.10.5.2. DEBERES. Son deberes de las empresas transportadoras usuarias de terminales de transporte los siguientes:

1. Cumplir con las disposiciones establecidas en la ley y en la presente Sección.
2. Cumplir las normas de tránsito dentro de los terminales.
3. Dar precisas instrucciones a los conductores, para detener sus vehículos en los puntos de control periférico de los terminales y permitir a las autoridades de transporte y tránsito la revisión del recibo de pago de las tasas de uso.
4. Pagar oportuna e integralmente las tasas de uso, las cuales serán cobradas por la empresa terminal de transporte a las empresas transportadoras por los despachos efectivamente realizados, en los términos de la presente Sección y de la resolución respectiva.
5. Suministrar información permanente, veraz y oportuna sobre el servicio, tanto a la empresa terminal como a los usuarios". (Subrayado fuera de texto).

"ARTÍCULO 2.2.1.4.10.5.3. PROHIBICIONES. Se prohíbe a las empresas transportadoras de pasajeros, usuarias de los terminales:

1. La utilización de las áreas operacionales por un tiempo mayor a lo establecido en el correspondiente manual operativo.
2. La salida de sus vehículos de los terminales sin cancelar la tasa de uso respectiva.
3. Realizar actividades diferentes a las establecidas y definidas por el manual operativo para cada área.
4. Expendir los tiquetes, por fuera de las taquillas asignadas a cada empresa.
5. Utilizar, permitir, patrocinar, tolerar o practicar el pregoneo o actos similares y emplear sistemas o mecanismos que coarten al usuario, la libertad de elección de la empresa transportadora de su preferencia para promover la venta de tiquetes.
6. Permitir el ascenso o descenso de los pasajeros a los vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin.
7. Permitir el ingreso de personas sin tiquete de viaje a la plataforma de ascenso.
8. Fomentar o tolerar toda práctica que genere desorden e indisciplina social.
9. Realizar en las áreas operativas de los terminales mantenimiento, aseo o arreglos mecánicos a los vehículos.
10. Recoger o dejar pasajeros dentro del área de influencia de cada terminal. Esta debe ser determinada por la autoridad territorial para cada caso en concreto". (Subrayado fuera de texto).

Por su parte, la Resolución 315 de 2013 expedida por el Ministerio de Transporte, propende la calidad de la prestación del servicio al contemplar la siguiente obligación:

"ARTÍCULO 6o. SEGUNDO CONDUCTOR. Todos los vehículos de servicio público de transporte terrestre de pasajeros y mixto, para la realización de operaciones de transporte con una duración superior a ocho (8) horas de recorrido entre el lugar de origen y el lugar de destino, deberán contar con un segundo conductor.

Las empresas de transporte deberán adoptar las medidas conducentes para garantizar los descansos necesarios de los conductores."

Por otro lado, con relación a la **información** que se suministra del servicio, se tendrán como derrotero las que ofrezca cada empresa a sus usuarios antes de la celebración del contrato y las que el promedio de prestadores ofrezca en el mercado. Así se garantiza que el consumidor pueda adquirir el servicio de forma consciente, logrando disminuir la asimetría en la relación del consumo.

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

Así las cosas, para los hechos que aquí se investigan, frente a esta obligación, se evidencia que en el contrato de transporte¹⁷ de la sociedad Flota Magdalena S.A, se informa a los usuarios lo siguiente:

"Q. (...) Al momento de guardar su equipaje en bodega exija la respectiva ficha y preséntela de igual manera al momento de reclamarla. (Verifique que los números los números coincidan)"

Por último, respecto a la responsabilidad que tienen los prestadores del servicio y que se deriva de la falta a la calidad en los servicios ofrecidos, el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, establece:

"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:

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley. (...)"*
(Negrita fuera del texto)

8.2.2. En materia de la información que se le proporciona al usuario del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Respecto al derecho de información que tienen todos los usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, se deben tener en cuenta los artículos 3, 5, 23 y 24 del Estatuto del Consumidor, a saber:

Estatuto del Consumidor:

"ARTÍCULO 3o. 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:

1.3. 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.

"ARTÍCULO 5o. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

7. Información: 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

¹⁷ Disponible en línea: https://www.flotamagdalena.com/components/com_flota/views/tiqueteform/terminos.pdf

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

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".

"ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. 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.

PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes".

"ARTÍCULO 24. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

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

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

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Numeral exequible por el término de 2 años Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

PARÁGRAFO. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación".

En ese sentido, dado que la presente investigación inició con posterioridad a la entrada en vigencia del Decreto 2409 de 2018¹⁸, corresponde conocer este caso en primera instancia a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.

8.2.3. En cuanto al derecho a la igualdad y no discriminación en el acceso al servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

El derecho a la igualdad encuentra su fuente normativa en el artículo 13 de la Constitución Política, por medio del que se dispone que 

¹⁸ Cfr. Artículo 28 del Decreto 2409 de 2018.

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

"ARTICULO 13. *Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (...)*" (Negrita fuera del texto).

Sobre el alcance de este derecho fundamental la Corte Constitucional manifestó en Sentencia T-030 de 2017, que:

"(...) La igualdad es un concepto multidimensional pues es reconocido como un principio, un derecho fundamental y una garantía. De esta manera, la igualdad puede entenderse a partir de tres dimensiones: i) formal, lo que implica que la legalidad debe ser aplicada en condiciones de igualdad a todos los sujetos contra quienes se dirige; y, ii) material, en el sentido garantizar la paridad de oportunidades entre los individuos; y, iii) la prohibición de discriminación que implica que el Estado y los particulares no puedan aplicar un trato diferente a partir de criterios sospechosos contruidos con fundamento en razones de sexo, raza, origen étnico, identidad de género, religión y opinión política, entre otras (...)". (Subrayado fuera de texto).

A su vez, el Estatuto del Consumidor determina como uno de los derechos generales de los usuarios el acceso en condiciones de igualdad a los servicios allí regulados, dispone en el numeral 1.12 de su artículo 3, que:

"1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria."

En este sentido, se debe garantizar que la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera pueda ser accedido en condiciones iguales y propendiendo por un trato digno hacia los usuarios.

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

HECHOS

9.1 Mediante queja radicada con número 20195605072952 del 26 de enero de 2019, el quejoso manifestó:

"La empresa Galaxia perdio mi maleta el dia domingo mientras viajaba de remolino a armenia, cuento con la ficha del equipaje y con el tiquete con el numero 7896458, necesito resolver la situacion ya que es negligencia del conductor al perder la maleta, el vehiculo tiene como numero 150, hora de salida 7:30 pm y valor del pasaje 80.000 pesos" (sic).

9.2 Mediante queja radicada con número 20195605129942 del 12 de febrero de 2019, el quejoso manifestó:

"Ciudadana indica que para el día 07/12/2018 se acerca a la terminal de transportes de la ciudad de pasto donde aborda un vehículo de la empresa flota magdalena con número interno 4103 la cual no le realizan entrega de tiquete ni desprendible del sello del equipaje indicando que si llegara pasar algo ellos respondían, la ruta establecida era Pasto Cali al llegar a la ciudad de Cali le es entregado un equipaje el cual no corresponde al de la ciudadana. El día 08/12/2018 se acerca a la terminal de transporte de la ciudad de Cali hablar con el conductor del vehículo que cubrió la ruta el cual le indica que él le va a responder en un transcurso de 8 días lo cual nunca sucedió nuevamente se acerca a la semana siguiente se acerca a la terminal la cual le indican que tiene que hablar con un abogado de la empresa para interponer queja a la empresa flota magdalena indican

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

que radicarán en la ciudad de Bogotá oficinas administrativas, la cual emite respuesta para finales de enero indicando que le responderán por 50 mil pesos el equipaje está evaluado por 1 300.000 las facturas fueron suministradas por la ciudadana en el momento de suministrar información con el abogado de dicha empresa" (sic).

9.3 Mediante queja radicada con número 20195605201482 del 05 de marzo de 2019, el quejoso manifestó:

"IRREGULARIDADES NOTADAS DESPUÉS DE PERDIDA DEL EQUIPAJE: VIAJE DE NEIVA A IBAGUE. HORA: 4: 40 PM. EN EL MOMENTO DE ABORDAR LA BUSETA LA PERSONA QUE ME RECIBE EL EQUIPAJE Y LO COLOCA EN EL MALETERO NO TIENE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

AL PEDIRLE LA FICHA QUE IDENTIFICA EL EQUIPAJE DE MI PROPIEDAD RESPONDE QUE CON EL TIQUETE EL SEÑOR CONDUCTOR LA ENTREGA, AL LLEGAR AL DESTINO (IBAGUE), PASO A RECOGER MI EQUIPAJE CON EL TIQUETE Y EL SEÑOR DAVID MENDEZ CONDUCTOR ME INFORMA QUE NO SABE QUE PASO CON MI EQUIPAJE RESPONDIENDO MUY DESCORTÉS QUE EL NO ES RESPONSABLE Y NO TIENE NADA QUE VER CON EL EQUIPAJE. SEGUIDAMENTE ME OFRECE \$50.000 POR EL INCONVENIENTE; NO LOS ACEPTO. ME PREGUNTO: ¿ESTE INCIDENTE FUE REPORTADO A LA EMPRESA? ¿ES EL CONDUCTOR QUIEN PAGA EL DINERO A TITULO PERSONAL? EN EL TIQUETE DICE QUE ES LA EMPRESA LA QUE RESPONDE POR LA PERDIDA DEL EQUIPAJE. EL PROPÓSITO DE REPORTAR ESTE INCIDENTE NO ES POR DINERO, SINO PARA QUE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TOMÉ CARTAS EN EL ASUNTO DE COMO EL EQUIPAJE ESTA SIENDO MANIPULADO EN ALGUNAS EMPRESAS DE TRANSPORTE EN DETRIMENTO DE LOS USUARIOS." (sic)

9.4 Mediante queja radicada con número 20195605250372 del 19 de marzo de 2019, el quejoso manifestó:

"(...)1- En la fecha febrero 16 del año, en curso viaje con destino a la ciudad de Bogotá, en compañía de mi señora esposa (...). ~

2- (...) Me encaminé de regreso a mi ciudad de asiento (Popayán), para tal fin adquirí, como es mi costumbre hasta ese entonces, contratar los servicios la flota magdalena (...).

3- Transacción contractual que se realizó bajo la convención de viaje numero 1826806-9001ThCO, con código de operación y fecha de viaje 1514094, del sábado 23 de febrero del año 2019, con hora de salida 03 30 pm. con trayecto BOGOTA- POPAYAN, en el vehículo con numero de orden 1626 y placa WFI 173, servicio PREMIUN.

4- Vehículo que se abordo sin inconveniente alguno, todo estaba bien hasta ahí, cuando comenzó el conductor auxiliar a PREGONAR E IMPULSAR SERVICIO DE TRANSPORTE A IBAGUE POR LAS CALLES DE LA SALIDA, hacia la terminal del sur.

5- Y se repite el evento a la salida de esta terminal alterna, lo sorprendente es que los dos (2) conductores o empleados de su empresa se desplazaron por toda la vía recogiendo pasajeros, en la calle.

6- Inclusive los últimos pasajeros que recogieron fueron en las afueras del terminal de Cali, valle. (...)

8- Llegando a la ciudad de Popayán, en el sector norte de la ciudad más precisamente antes de la glorieta de villa vista hizo una parada más el conductor para permitir el desembarque de los mismos pasajeros que el señor recogió a las afueras del terminal de Cali (...)

9- Pasados unos pocos minutos se escucha la voz de una dama, solicitando auxilio, pues fue objeto de un hurto se le robaron pertenencias varias que portaba en un maletín (...).

10- al otro día estando en mi apartamento después de haber descansado, de tan largo viaje que haciendo cuentas se demora mas de 14 horas, pues con la paradera del vehículo en puntos no aptos para ello, me cercioro que en el protafolio que traía en la parte posterior

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

de donde venia sentado, en el cual traía dos relojes uno de mi esposa y el otro mío, fueron sacados de esta valija (...)" (sic).

9.5. Mediante queja radicada con número 20195605251102 del 19 de marzo de 2019, la usuaria manifestó al servicio al cliente de Flota Magdalena S.A:

"El día sábado 23 de febrero de 2019 me dirijo a la terminal de transportes del norte de la ciudad de Bogotá en compañía de mi esposo Luis Fernando Lizarazo, me acerco por el módulo 2 a comprar el tiquete en la taquilla de la empresa de transportes FLOTA MAGDALE SA, la joven que me atiende me dice el precio del tiquete (\$70.000) (...)

(...)saliendo de la terminal del norte el conductor comienza a subir personas al carro por fuera de la terminal, se suben pasajeros y vendedores ambulantes, continuamos el camino da una parada en la terminal del sur, sube sus pasajeros y sigue el viaje donde el conductor continua subiendo pasajeros, llega a la terminal de armenia, todos nos bajamos del bus a comer, a la media hora nos subimos (...), llegamos al terminal de Cali se bajan unos pasajeros y seguimos el viaje, de nuevo el conductor a las afuera de Cali sube otros pasajeros dos de ellos hombres y una mujer lo cual ya empezó a inquietarme puesto que llevaba cosas de valor en mi maleta de mano, yo iba sola en el asiento y solo miraba que ellos se paraban regularmente de las sillas en las que iban, cuando me doy cuenta que ya había llegado a Popayán eran aproximadamente las 5:45 Am del día 24 de febrero de 2018, me agacho a colocarme los zapatos porque ya estábamos en el barrio bello horizonte, el conductor va parando el bus y estos jóvenes se bajan muy rápido cuando subo la cabeza el bolso ya no estaba, grito al conductor diciéndole que pare el bus, el señor hace caso omiso y sigue manejando, le hago el reclamo alterada y llorando por lo sucedido diciéndole que los jóvenes que había subido a las afueras de Cali me acababan de robar el bolso donde llevaba mi computador, mi celular, documentos personas, dinero en efectivo y cosas personales le digo que haga algo, que me ayude y el señor continua manejando y me responde "que él no tienen nada que ver, que eso es responsabilidad mía, que yo veré que hago, yo le digo que sí es responsabilidad de él porque yo había comprado un tiquete directo a Popayán y él estaba pasando por encima de la seguridad y tranquilidad de los usuarios que habíamos comprado un servicio de calidad (...)

Me acerco al módulo de la flota magdalena en Popayán (...) le digo que haga el favor de colaborarme con el número de tiquete porque el mismo lo traía en el bolso que me hablan robado, la chica me busca en el sistema e inesperadamente no aparezco, aparecen los demás pasajeros pero yo no, entonces le digo que eso no puede ser posible, ella me responde que tal vez porque es el sistema de acá de Popayán no aparecía, que me comunican a una línea en Bogotá para saber que paso»(...).

Salgo de la terminal, consigo un celular Llamo a la terminal de Bogotá y efectivamente la joven me dice "que no aparezco en el sistema yo le digo que como es eso posible si yo compre el tiquete en la taquilla, le digo que si tengo que realizar una demanda a la empresa para que realicen la respectiva investigación y analicen las cámaras de seguridad donde tengo que aparecer comprando el tiquete, porque es muy extraño que me suceda esto y que ahora por ningún lado del sistema de la empresa aparezca, la niña me responde que no, que a ellos el sistema se lo cierran a diario entonces que un ingeniero de la empresa debe buscar en el sistema y que ahí debo aparecer, me regala el número de atención al cliente y me dice que llame para colocar la queja y me den una solución, le agradezco y cuelgo." (sic)

Se anexa respuesta de Flota Magdalena con fecha de 05 de marzo de 2019 "REF: Reclamación pérdida de equipaje de mano 23/02/2019" donde se respuesta a la reclamación antes citada:

"1- El equipaje de mano es responsabilidad exclusiva del usuario, el cual velara por su integridad en el transcurso del recorrido.

2-Si dentro de nuestros vehículos llegase a ir un equipaje de alto valor comercial tales como (computadoras portátiles u otros equipos de comunicación) y es informado a nuestros conductores o taquilleros, se le informa que afore, es decir que sea permitido

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

llevar en nuestros vehículos pero asegurados para casos fortuitos como atraco o robo, de tal manera que la empresa si este obligada a responder".

Por último, se anexa Formato Único de Noticia Criminal con número de consecutivo 567 de 2019 donde se denuncia un hurto de menor cuantía.

9.6 Mediante queja radicada con número 20195605264762 del 24 de marzo de 2019, el quejoso manifestó:

"Buenas tardes, el día 22 de marzo 2019 compre 2 tiquetes vi a Internet de cartago a Bogotá para viajar el 25 marzo, el sábado 23 me acerco a la oficina para confirmar dicha reserva y la niña encargada me dice q todavía no se ve reflejado el pago, q posiblemente para el domingo, efectivamente el domingo 24 volvemos nuevamente para saber si ya aparece la reserva y nos vuelven a decir q no, q nosotros debemos llamar y solucionar pero lastimosamente los números y horarios q aparecen en su pagina de Internet nunca contestan. Debemos de viajar el lunes a bogota hacer una diligencia urgente en la embajada española. Necesitamos q por favor nos colaboren con este caso ya que no tenemos más dinero para comprar otros pasajes." (sic)

9.7. Mediante queja radicada con número 20195605288042 y 20195605288052 del 01 de abril de 2019, el quejoso manifestó:

"El domingo 18 de Noviembre de 2018 a las 16:00, en el trayecto Pasto—Cali yo, Jorge Mario Cañas Orozco, con cédula de ciudadanía 1144038011 y número de tiquete 306456-9037 TH entregué mi maleta junto a la de mis compañeros extranjeros de viaje al funcionario de Flota Magdalena que procedió a ponerles las respectivas tirillas (N°115 y N°117) z a depositarlas en el portaequipajes del bus como es usual. Sin embargo al llegar a la ciudad de Cali, las 2 maletas entregadas no estaban, los funcionarios aseguraron que fueron robadas y que no había forma de recuperarlas, y que la empresa tendría que responder por el valor de ellas y su contenido.

El valor aproximado de la maleta N°115 es de \$25'000.000 COP (veinticinco millones de pesos colombianos) y el de la maleta N°117 es de \$26'000.000 COP (veintiseis millones de pesos colombianos). El contenido de las maletas constaba sobre todo (a rasgos generales) de equipos pesados de fotografía y computadores, además de equipo de exploración y senderismo. Sospechamos que los mismos funcionarios estaban al tanto de que el contenido de nuestras maletas podría ser más costoso de lo normal, puesto que durante el viaje no fueron robadas más que nuestras maletas (y la de otro pasajero, que pudieron confundir con la de nuestra compañera que había puesto sus cosas de valor en una de nuestras dos maletas). Consecuentemente la empresa Flota Magdalena reconoció su falla y me informó que en la parte trasera de los tiquetes se informa que en caso de pérdida de equipaje la empresa sólo responde por \$50.000 COP (Cincuenta mil pesos). Pero nosotros en ningún momento leímos ni aceptamos tales términos, por lo que son unos términos y condiciones ilegítimos. La empresa, reconociendo que era el caso, lentamente subió su oferta de indemnización por las pérdidas hasta una suma de \$300.000 COP (Trecientos mil pesos colombianos), lo cual no alcanza a cubrir una parte mínimamente sustancial de lo que nos robaron. Solicito a ustedes justicia en este caso, puesto que básicamente entregamos nuestras maletas a los funcionarios de Flota Magdalena y al llegar a nuestro destino las dieron por desaparecidas." (sic)

9.8. Mediante queja radicada con número 20195605337082 del 17 de abril de 2019, el quejoso manifestó:

"Ciudadana indica que la empresa de transporte Flota Magdalena, en la ruta Bogotá - Popayán viaje directo, durante el recorrido recoge pasajeros en puntos no autorizados, arriesgando la seguridad de los pasajeros que adquieren su tiquete desde el terminal."

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

anteriormente ya se había presentado hurto por este mismo motivo y la empresa no responde, ni tomas medidas pertinentes." (sic).

9.9. Mediante queja radicada con número 20195605340462 del 21 de abril de 2019, el quejoso manifestó:

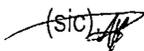
"La presente queja tiene como motivo el incumplimiento por parte de la empresa FLOTA MAGDALENA S.A. quien vendió el servicio de viaje Armenia-Bogotá 7101 el día 21 de de abril del año en curso con horario de salida 9:30 am. Sin embargo, al llegar al terminal de Armenia a las 8:30 se nos informa que ese viaje fue cancelado, sin especificar la razón de esta cancelación. Por tal motivo, nos cambian a otro viaje proveniente desde Pereira con otro horario de salida, 10:30am, y con diferentes sillas a las asignadas al momento de la compra, las cuales dependen de las condiciones del trayecto desde Pereira a la terminal de Armenia. A la empresa prestadores no le pareció importar que nuestra compra haya sido realizada con aproximadamente un mes de anticipación y no fueron capaces de avisar del percance de nuestro viaje. Adicionalmente, ni en taquilla ni en las líneas sugeridas de atención al cliente nos dan respuesta. De hecho, el correo electrónico de servicio al cliente parece no existir pues rebotan los mensajes enviados". (sic).

9.10. Mediante queja radicada con número 20195605366652 del 30 de abril de 2019, el quejoso manifestó:

"CORDIAL SALUDO, ME DIRIJO A USTEDES CON EL FIN DE PONER RECLAMACIÓN DE EXTRAVIÓ DE LA MALETA POR PARTE DE FLOTA MAGDALENA EL DIA 15 DE FEBRERO. HE REALIZADO LA RECLAMACIÓN ANTE LA EMPRESA FLOTA MAGDALENA Y NO ME SOLUCIONARON.LA MALETA PERDIDA CONTENIA ROPA DE MARCA NUEVA, MALETIN TOTTO, TENNIS DIESEL, LOCIÓN NUEVA. TODO ESTO OSCILA ENTRE LOS 3.500.000. MI SALIDA SE DA DESDE BOGOTA CON DESTINO A MEDELLIN, EL AYUDANTE DEL BUS DICE QUE NO PUEDO LLEVAR LA MALETA CONMIGO, QUE POR FAVOR LA DEJE EN LA BODEGA, ASI LO HICE Y RECIBI EL TIQUETE PARA RECLAMARLA. CUANDO LLEGO A MEDELLIN A LAS 4:00 AM MI MALETA NO ESTA EN LA BODEGA DEL BUS, PROCEDO A HACER LA RECLAMACIÓN AL CONDUCTOR Y ME DIRIJO A LA TAQUILLA. INFORMO LO PERDIDO Y DICEN QUE HAY QUE ESPERAR A QUE LA MALETA LA DEVUELVA. PUES ESTO NUNCA PASO. FLOTA MAGDALENA EMPIEZA A OFRECERME 50.000 POR LA PERDIDA Y LA ULTIMA OFERTA QUE ME HIZO FUE DE 250.000; NO LA ACEPTE PUESTO QUE NO ESTOY RECLAMANDO MAS DE LO PERDIDO Y CONSIDERO QUE SI PRESTAN EL SERVICIO DE BODEGAJE ES RESPONSABILIDAD DE SUS EMPLEADOS ENTREGAR BIEN LAS MALETAS, YA QUE TIENEN TIQUETES CON NUMERACIÓN. VIAJABA A MEDELLIN A UNAS REUNIONES LABORALES Y ESTE EVENTO ME PERJUDICO YA QUE ME ENCONTRABA EN MEDELLIN, SIN ROPA Y CORTO DE DINERO PARA COMPRAR Y CUMPLIR CON ESTAS REUNIONES, TRATE DE SER MUY CORDIAL CON FLOTA MAGDALENA PERO NO ME DIERON SOLUCION (...)" (sic).

9.11. Mediante queja radicada con número 20195605401222 del 09 de mayo de 2019, el quejoso manifestó:

"Me vendieron un tiquete ruta Bogotá – Pasto, directo, en las afueras de Bogotá detienen el vehículo y dejan bajar al conductor presuntamente por una caja con material explosivo que iba en el carro, por lo cual quedó solo un conductor quien manifestó que en Ibagué hacia relevo un nuevo conductor, lo que fue mentira ya que nunca salió dicho conductor, y continuo el mismo e ingresaron a cali donde pretendían transbordarnos a otra empresa".

(sic) 

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

9.12. Mediante quejas radicadas con número 20195605431872 y 20195605432082 del 17 de mayo de 2019, el quejoso manifestó:

"Buenos días, apreciados señores, el pasado día 06 de mayo del presente año yo fui recogido por el vehículo de servicio público identificado con número 712 en el sector de chinauta en fusagasuga con destino a Bogotá sobre las diez de la mañana, el bus se detuvo y el auxiliar me pregunto hacia donde se dirige y yo le respondo que hasta Sacha San Mateo, el accedió a llevarme y me cobró la suma de quince mil pesos que yo acepté voluntariamente, pero más adelante en la intersección a fusagasuga el conductor detuvo el vehículo y se subieron dos sujetos en evidente estado de alicoramiento, empezaron a ofrecer para la venta perfumes, relojes, manos libres etcétera, esto produjo malestar e inseguridad entre los pasajeros y llegando a soacha el vehículo se detuvo para que los sujetos se bajaran, cuando estamos en soacha San Mateo, frente a la estación del transmilenio yo le pido el favor al conductor que se detenga para yo bajarme pero de una forma grosera me dice que el sólo va a parar hasta el terminal del Sur pues hay cámaras a lo cual yo replicó que entonces porque a los sujetos si los dejo bajar del bus en soacha allí empezó a agredirme verbalmente con palabras (...) no respondí a su desafío, pero le hice ver que había cometido varias irregularidades desde el momento en que me recogió pues yo no contaba con un tiquete que me protegiera en caso de siniestro (...)"

9.13. Mediante queja radicada con número 20195605448172 del 22 de mayo de 2019, reiterada mediante derecho de petición que se anexa, el quejoso manifestó:

*"PRIMERO: El 20 de mayo del presente año siendo aproximadamente las 9:30 de la a.m abordé el bus afiliado a la empresa **FLOTA MAGDALENA** con número de orden 1561 de placas ERK 112 en la ciudad de Armenia en compañía de mi esposa y algunos familiares, ya que habíamos comprado los respectivos pasajes a la ciudad de Soacha Cundinamarca. SEGUNDO: Siendo las 10:00 p.m cuando nos aproximamos a nuestro destino de origen, le manifiesto al señor conductor que nosotros veníamos hasta Soacha y por lo tanto nos hiciera el favor de dejarnos en el centro comercial Unisur, acto seguido, el conductor me manifiesta que no puede dejarme en ese sitio y que si quería bajarme ahí tenía que darle \$700.000, cosa que generó molestia y empezamos una discusión (...). Y nos ha bajado en un sitio oscuro y peligroso donde mi sobrino fue objeto de hurto de un canguro con sus pertenencias personales y algo de dinero aproximadamente unos \$250.000 (...)"*

9.14. Mediante queja radicada con número 20195605488602 del 03 de junio de 2019, el quejoso manifestó:

"El día de ayer 2 de junio de 2019 partimos con un amigo de la terminal de transportes de la ciudad de Tunja en el Bus (2035) con placas SMP-806 de la Empresa Gacela Premium - Flota Magdalena S.A, fuimos sorprendidos apenas llevando 30 minutos de viaje a tan solo 2 kilómetros antes del peaje Albarracín sector de Ventaquemada, cuando el bus se puso hacia un lado de la avenida; unos minutos más tarde al ver el conductor la conmoción de los pasajeros, indica que se había quedado "SIN GASOLINA", respuesta cuestionada ya que siendo esta una empresa seria, con una excelente trayectoria comercial, se nos indique que esa había sido la falla del automotor; sin embargo, todos comprendimos la situación y esperamos a que se diera una solución e instrucciones.

Pasados 20 minutos, el conductor da la indicación de que puede transbordar a otra flota de la misma empresa a tan solo 14 de los pasajeros, nosotros no pudimos estar dentro de la lista de los mismos puesto que nos encontrábamos en los puestos 24 y 25 respectivamente y quedaban a la parte de atrás, seguimos a la espera por más de 20 minutos luego de que se diera esta indicación, cuando se da una nueva instrucción de transbordar a 4 de los pasajeros que quedábamos; por supuesto que tampoco pudimos estar en este nuevo grupo, finalmente pasados 30 minutos más indica que el resto de pasajeros seríamos transbordados, para sorpresa nuestra 5 pasajeros quedamos de pie.

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

y me dispuse a hablar con el conductor del vehículo indicando mi inconformidad ya que había adquirido un pasaje el cual me da como derecho a ir sentado como todos los demás y de acuerdo a lo reglamentado en la Ley 769 de 2002 se está incurriendo con una falta grave al llevar pasajeros de pie, la repuesta de este fue en tono grotesco indicando que era UN FAVOR QUE NOS ESTABA HACIENDO y que si no me gustaba me podía bajar por que solo él se hacía responsable por sus pasajeros y su acción fue parar el bus y bajarme sin darme soluciones, al ver esta acción nos bajamos con mi compañero y nos dirigimos hacia donde estaba el bus en el que estábamos viajando inicialmente para manifestarle nuestra inconformidad al conductor, el cual se molestó y nos indicó que ya había dado solución a sus pasajeros y que no podía realizar nada por nosotros, indicándonos que teníamos el tiquete y que con él podíamos irnos en una flota hasta Bogotá y posteriormente solicitar la devolución del dinero. Le Indicamos nuestra preocupación por que nos habíamos quedado sin dinero (...), sin embargo, su reacción fue decir que no podía hacer nada, intentamos contactar a los entes reguladores y a la policía nacional para poner en conocimiento nuestra situación, pero lamentablemente la respuesta no fue tan favorable para nosotros que decidimos esperara a que el conductor nos diera alguna solución y estar fuera del bus a la intemperie y sin una esperanza de parte de la empresa en mención.

Fue indignante para mí por supuesto esta reacción, que solicité al conductor se comunicara al menos con la terminal de transporte para que una de las rutas que estaban con destino a Bogotá nos reservara dos puestos para recogerlos en el camino, pero sus repuestas siempre fueron negativas y que si queríamos podíamos pasar la noche en el bus, finalmente hacia las 9 PM fuimos transbordados a una flota de la misma compañía, que finalmente nos acercó a la capital pero lamentablemente tuvimos que agotar todas nuestras posibilidades para conseguir el dinero (\$55.000) y pagar el taxi que nos acercara al sector de Usme". (sic).

9.15. Mediante queja radicada con número 20195605489142 del 04 de junio de 2019, el quejoso manifestó:

"El pasado Viernes 31 de Mayo. A las 20:55.me dirigí a abordar el bus de placa SPU338. Numero interno 741 de la flota magdalena. en la terminal del sur de Medellin. con destino a la ciudad de popayán. llevaba un maletín con mis pertenencias. que perfectamente podía llevar en el interior del bus en mi asiento. Los funcionarios (conductores del bus).me dijeron que no lo podía llevar allí, que debían guardarlo en las bodegas en la parte de abajo del bus. Lo deje allí con las otras maletas. este señor no me dio ningún comprobante de dicha acción. Yo no reclame ningún ficho, porque era primera vez que no me dejaban llevar mi equipaje en mi asiento y no se me informo por parte de ellos, cual era el procedimiento. Al llegar a popayan al otro día a las 13:00 horas. Solicite mi maletín al conductor, este de forma grosera me pidió el ficho, el cual yo no tenia por lo explicado anteriormente. Ellos de forma muy grosera e irrespetuosa me dijeron que si no había ficho ellos no podían responder por mi maletín. prácticamente me dejaron ahí tirada. sin ninguna respuesta, sin ninguna solución (...).

Allí se nos acercaron los funcionarios de la terminal de Popayán, Policía y Transito, indagando por lo que nos había sucedido. Inmediatamente se pusieron en contacto con un señor Gustavo, no recuerdo su apellido pero era el jefe de seguridad de transito de la terminal de transporte de popayán. El se comunico con las personas encargadas de la terminal de transporte del sur en Medellin. Los cuales confirmaron que fueron a la taquilla de flota magdalena y no obtuvieron ninguna respuesta positiva. El me indico que apenas llegara a Medellin debía radicar la Queja y el Reclamo ante la superintendencia de transporte (...).

La negligencia de la empresa Flota Magdalena. porque inmediatamente paso esto llame a mi esposo a Medellin, El se dirigió a las taquillas de flota magdalena y tampoco le dieron una respuesta lógica (...)." (sic).

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

9.16. Mediante queja radicada con número 20195605550882 del 20 de junio de 2019, el quejoso manifestó:

"El día de hoy 16 de junio de 2019, siendo las 11:05 de la mañana adquirí un tiquete de la empresa flota magdalena con destino Ibagué – Natagaima con hora de salida 11:40 a.m, son las 12: 05 p.m y el vehículo no ha llegado. Igualmente en la taquilla ubicada en la terminal no suministran información respecto al motivo del retraso". (sic).

9.17. Mediante queja radicada con número 20195605555382 del 25 de junio 2019, el quejoso manifestó:

"El día 24 del mes de junio aborde un bus de la empresa flota magdalena siendo las 10 pm de la noche, a los diez minutos de viaje me dirijo al conductor y al ayudante de manera respetuosa expresándole que en los puestos 17 y 18 en los cuales viajábamos respectivamente mi bebe y yo nos esta callebdo una gotera y de manera olímpica el ayudante me dice que es un problema del aire y me entrega una toalla para que seque durante el camino, a lo que le digo que como así que si todo el viaje me iba a caer la gotera que me parecía que eran descarados e irresponsables vender unos puestos así, en el control volví y se lo exprese nuevamente al que se sube a realizar el chequeo y me dice que me va a llamar a atención al usuario cosa que como era de esperarse no sucedió (...), me parece el colmo que este pagando 130.000 pesos para que mi hijo y yo viajemos cómodamente y me este mojando más adentro que si estuviera afuera (...), me engañaron con la prestación de un Servicio que contrate y por el cual Pagué". (sic).

9.18. Mediante queja radicada con número 20195605578912 del 03 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"Me siento engañado por la falta de respeto de la empresa flota Magdalena ya que adquirí pasajes por la web pinbus para el día lunes 1 de julio en horario de las 8 de la noche en un bus de dos pisos con un valor de 126900 para dos personas y los equipos de computo fallaron y las impresoras Como no tenían sistema no nos dejaron abordar y despacharon el bus. Dialogamos con otros pasajeros y supuestamente nos despachaban en otro bus de dos pisos ya que se paga por un servicio. Y no fue así nos enviaron en un bus sencillo que había llegado de viaje al conductor no lo dejaron descansar solo limpia el bus y lo devolvieron con una cara de sueño y está queja la pongo ya que estamos saliendo del terminal del sur en Bogotá por si sufrimos alguna calamidad en el viaje con destino a Pereira.

Además de esto quiero que me hagan la devolución de la diferencia de dinero ya que en la taquilla estaba con valor de 50000. También el baño tiene mal olor no tiene papel higiénico y sería algo injusto para un servicio tan costoso". (sic).

9.19. Mediante queja radicada con número 20195605584942 del 04 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"De parte de la Secretaria de Inclusión Social con habitantes de calle se trajo un ciudadano para ser remitido a la ciudad de Bogotá , trabajo que realizamos en la ciudad de Medellín enviando ciudadanos a su ciudad de origen para que no queden en situación de calle en la ciudad. Siendo las 3:20 pm aproximadamente uno de los conductores asignados al vehículo de placas THX537 de la empresa FLOTA MAGDALENA S.A. se encontraba recibiendo el equipaje de los viajeros con la puerta del bus abierta , ya ingresando los pasajeros y como evidencio esta situación pues me dispongo a subir al pasajero que sera remitido por inclusión social; posterior a esto el conductor Fredy Chavarro Moreno identificado con cédula de ciudadanía número 8.076.280 procede a bajarnos de una manera grosera, que por que no era la hora de subirse al bus incluyendo a los demás

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

pasajeros que se habían subido en el momento, el cual le solicito respeto de dirigirse de la manera que lo hizo , que no era la mejor forma de haberlo hecho ; a lo cual nosotros bajamos a esperar la hora que fuera para abordar en la sala de espera tranquilos. El conductor aborda a uniformados de la Policía Nacional señalando al funcionario de la Secretaría de Inclusión Social de haberle abierto la puerta del bus a lo cual no fue cierto y se verifico con el resto de usuarios que se encontraban abordando el bus, como se presento la defensa al argumento que el señor esta diciendo empezó a discriminar al ciudadano Cristian Diaz identificado con cédula de ciudadanía número 1.032.451.388 , primero le decía que los usuarios del bus estaban inconformes por la presentación y refiere que no va a llevar a ningún "desechable" en el bus y que fuera el funcionario de Inclusión Social a comprarle ropa para poderlo llevar; viendo la situación intervienen empleados de la empresa FLOTA MAGDALENA tratando de calmar la conductor del vehículo que se encontraba irritado, el cual el hizo caso omiso por que seguía grosero, incluso uno de los compañeros le dijo que ojo con lo que esta haciendo por que esta discriminando una persona por la situación que se encuentra. Posteriormente el conductor agrade al funcionario de la Secretaría de Inclusión Social (...), entonces me subí a verificar que el ciudadano Cristian estuviera tranquilo y no le parara bolas a la situación; y ya bajándome del bus vuelve y me reta (...) y me pega una patada en las piernas. Todo lo ya argumentado fue evidenciado por los pasajeros y los compañeros despachadores; es de dar claridad que el funcionario de la Secretaría de Inclusión Social solicitó la presencias del jefe de oficina de la empresa y me dijeron que después de las 5:00pm llegaba, pero nunca tuve contacto con esta persona (...)". (sic).

9.20. Mediante queja radicada con número 20195605619492 del 13 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"La usuaria manifiesta "el día de ayer 12 de julio de 2019 viaje de Palmira con destino a Bogotá con Flota Magdalena, identificada con Número interno 1635 con placas WFI - 961. Cerca a Ibagué la flota fue impactada por una mula aproximadamente a las 3:00 a.m. Los empleados de la flota nos trasbordaron a los cinco minutos a otro bus de la misma empresa, aproximadamente a unas siete personas, en el transcurso del trasbordo el ayudante solicitó los tiquetes. Por lo tanto, procedí a entregar el tiquete junto con el ficha de la maleta. Cuando llegué a la Terminal de Bogotá, me acerqué a la taquilla de Flota Magdalena, quienes me indicaron que no se encontraba mi maleta y que había que esperar que llegaran otras. Esperé hasta las 12 del día, sin obtener respuesta alguna de la maleta. El jefe de rodamiento de la Flota Magdalena, me informó que tenía que esperar al lunes cuando atendieran en la oficina la parte administrativa. También suministró un número de la Dra. Ángela de la aseguradora Suramericana (3015123444) para hacer el reclamo de la maleta. La usuaria, manifiesta que al bajarla del bus, no le dieron tiempo para bajar las cosas que venían dentro del bus, el cual estaba accidentado, por lo que se le quedó una cobija, la maleta de mano que contenía plata (\$700.000) y el maletín de la ropa de ella, junto con unos pantalones azules y unas zapatillas rojas que había comprado, dicha compra tiene un valor de \$ 300.000 que venía en bodega". (sic).

9.21. Mediante quejas radicadas con números 20195605637372 y 20195605637432 del 18 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"ALLEGA COPIA DE RECLAMACIÓN A FLOTA MAGDALENA POR PERDIDA DE EQUIPAJE.

(...) NO ESTOY DE ACUERDO AL OFRECIMIENTO QUE ME HACEN DE 50.000, YA QUE NO SATISFACE MI RECLAMACIÓN.

- NO EQUIVALE NI AL COSTO DEL MALETÍN NI LO QUE CONTENÍA ELLA, TAMPOCO NUNCA ME INFORMARON QUE EN EL TRIQUETE DECÍA ELLO.

- TAMBIÉN VIOLARON MIS DERECHOS COMO PASAJERA YA QUE ME TRATARON MAL EN EL TERMINAL DE MEDELLÍN Y GRITARON A MIS ESPOSO.

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

- EL CONDUCTOR DEJÓ BAJAR ALGUIÉN EN VILLA RICA ANTES DE SER SUPERVISADO Y PIENSO QUE ESA PERSONA NO TENÍA TIQUETE YA QUE IBA SIN PUÉSTO Y COMO QUE A ESA PERSONA LE ENTREGARON MI MALETA Y NO TIENEN NINGÚN DATO DE ELLA.
- EL SEÑOR CONDUCTOR DEJÓ BAJARA GENTE ANTES DE LLEGAR AL TERMINAL EN EL CENTRO COMERCIAL TERRA PLAZA DE POPAYÁN Y A MÍ NO ME DEJÓ BAJAR EN BELLA VITA ARGUMENTANDO QUE SI TENÍA MALETA EN BODEGA ME TENÍA QUE BAJARA EN EL TERMINAL Y A LA OTRA GENTE INCLUYENDO EL QUE IBA AL LADO MÍO A ELLSO SI LOS DEJÓ BAJAR ANTES DEL TERMINAL ENTRANDO POR LA AUTOPISTA NORTE. - EN EL TERMINAL MI MALETA TENÍA QUE ESTAR DE PRIMERA PORQUE FUÍ LA ÚLTIMA EN LLEGAR AL ABORDAJE Y NO APARECIÓ Y EL SEÑOR ENTREGABA LAS MALETAS SIN VER EL NÚMERO DEL TIQUETE O CHEQUIN DEL EQUIPAJE (...)" (sic).

9.22. Mediante queja radicada con número 20195605652862 del 24 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"El día de hoy 12 de julio de 2019 a las 8:30 de la mañana compre un tiquete para viaje Bogotá Ibagué por un valor de \$30.000 mil pesos. La única razón por la cual escogí este servicio y por este precio es porque al momento de preguntar en la taquillera si el bus iba directo a Ibagué y no entraba a Melgar, ella me respondió. Q este vehículo solo entraría a la terminal del sur Soacha y no entraría a Melgar. Q iba directo a Ibagué.

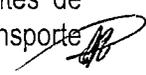
La única razón por la que elegí este transporte y pagué más de lo que ofrecen otras empresas es por q no entraría a la ciudad de Melgar. Y porque realmente iba directo.

La información brindada fue falsa (...).

No solo eso. Pagando un servicio de estos y el conductor recoge pasajeros sobre la carretera. De haber sabido que esto era como los conocidos mochileros pues también hubiese comprado en otra empresa por menos precio (...)" (sic).

9.23. Mediante queja radicada con número 20195605655232 del 25 de julio de 2019, el quejoso manifestó:

"El día 20 de julio de 2019, me transporté en el vehículo de la empresa Flota Magdalena, No. 2395 de placas XXB594 de Barbosa, desde la Terminal de Transportes de Pereira hacia la ciudad de Pasto, le entregué mi maleta al conductor, quien me entregó un tiquete para reclamar mi maleta, No. 7883207, al momento de llegada en la Terminal de Transportes de Pasto, mi maleta no apareció. Los conductores Mauricio Alvarez y Jhon Chacon, me querían responder con \$ 150.000, pero yo no quise aceptar, puesto que entre ropa e instrumentos de estudio de odontología están evaluados aproximadamente en \$4.500.00, coloque la queja en la taquilla de la empresa, y entregue discriminado los artículos que contenía mi maleta. El día de hoy 25 de julio de 2019, recibí una llamada de atención al cliente de Flota Magdalena, quien me informó que me responderían únicamente \$50.000, valor que no acepto y solicito a la Superintendencia de Transporte me colaboren para me respondan por un valor acorde a lo que cuestan mis artículos que contenía mi maleta. De igual manera informo que el vehículo realizó continuas paradas en la carretera, subiendo y bajando pasajeros, por lo tanto en ese momento se pudo haber extraviado mi maleta (...)" (sic).

DÉCIMO: En este sentido, y con el fin de hacer efectivos los principios de celeridad y economía procesal, se realizará en la presente Resolución la acumulación de los radicados identificados en los numerales 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.7, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14, 9.15, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.23 contenidos en el "CARGO PRIMERO"; de los numerales 9.6, 9.9, 9.10, 9.15, 9.16, 9.18, 9.20 contenidos en el "CARGO SEGUNDO", y del numeral 9.04 contenido en el "CARGO TERCERO", todos establecidos en el acápite de "FORMULACIÓN DE CARGOS", por cuanto la sociedad Flota Magdalena S.A presuntamente afectó a un número diferentes de usuarios por incumplimiento a las disposiciones aplicables al servicio público de transporte 

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

terrestre automotor de pasajeros, así, dado que las citadas quejas son en contra del mismo investigado, este Despacho procede a acumularlas buscando llevar una misma línea procesal.

PRUEBAS

DÉCIMO PRIMERO: 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 como pruebas los siguientes documentos con sus respectivos anexos:

- 10.1. Queja presentada con número de radicado 20195605072952 del 26 de enero de 2019.
- 10.2. Queja presentada con número de radicado 20195605129942 del 12 de febrero de 2019.
- 10.3. Queja presentada con número de radicado 20195605201482 del 05 de marzo de 2019.
- 10.4. Queja presentada con número de radicado 20195605250372 del 19 de marzo de 2019.
- 10.5. Queja presentada con número de radicado 20195605251102 del 19 de marzo de 2019.
- 10.6. Queja presentada con número de radicado 20195605264762 del 24 de marzo de 2019.
- 10.7. Queja presentada con número de radicado 20195605288042 del 01 de abril de 2019.
- 10.8. Queja presentada con número de radicado 20195605288052 del 01 de abril de 2019.
- 10.9. Queja presentada con número de radicado 20195605337082 del 17 de abril de 2019.
- 10.10. Queja presentada con número de radicado 20195605340462 del 21 de abril de 2019.
- 10.11. Queja presentada con número de radicado 20195605366652 del 30 de abril de 2019.
- 10.12. Queja presentada con número de radicado 20195605401222 del 09 de mayo de 2019.
- 10.13. Queja presentada con número de radicado 20195605431872 del 17 de mayo de 2019.
- 10.14. Queja presentada con número de radicado 20195605432082 del 17 de mayo de 2019.
- 10.15. Queja presentada con número de radicado 20195605448172 del 22 de mayo de 2019.
- 10.16. Queja presentada con número de radicado 20195605488602 del 03 de junio de 2019.
- 10.17. Queja presentada con número de radicado 20195605489142 del 04 de junio de 2019.
- 10.18. Queja presentada con número de radicado 20195605550882 del 20 de junio de 2019.
- 10.19. Queja presentada con número de radicado 20195605555382 del 25 de junio de 2019.
- 10.20. Queja presentada con número de radicado 20195605578912 del 03 de julio de 2019.
- 10.21. Queja presentada con número de radicado 20195605584942 del 04 de julio de 2019.
- 10.22. Queja presentada con número de radicado 20195605619492 del 13 de julio de 2019.
- 10.23. Queja presentada con número de radicado 20195605637372 del 18 de julio de 2019.
- 10.24. Queja presentada con número de radicado 20195605637432 del 18 de julio de 2019.
- 10.25. Queja presentada con número de radicado 20195605652862 del 24 de julio de 2019.
- 10.26. Queja presentada con número de radicado 20195605655232 del 25 de julio de 2019.
- 10.27. Contrato de Transporte de la empresa Flota Magdalena.

FORMULACIÓN DE CARGOS

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

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.

Que el numeral 1.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 dispone "*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 dispone 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: (...)

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

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

De conformidad con los hechos descritos en los numerales 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.7, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14, 9.15, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.23 de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, presuntamente incumplió la obligación de prestar un servicio de calidad de conformidad con los aspectos de carácter legal y las que esta empresa ofrece, pues según lo puesto en conocimiento a esta Superintendencia en las quejas que obran como prueba en este expediente, presuntamente: (i) la investigada realizó el ascenso y descenso de pasajeros a sus vehículos en sitios diferentes a las plataformas destinadas para tal fin; (ii) no entregó el equipaje recibido por presunta pérdida; (iii) no realizó el relevo de conductores; (iv) cometió actos de irrespeto en contra de los pasajeros; (v) no hizo entrega del respectivo ficho de equipaje necesario para el retiro de la maleta; y (vi) incurrió en actos discriminatorios, (vii) prestó el servicio en un vehículo que no cumple con las condiciones mínimas de la carrocería al presentar goteras.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad.

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

Que el numeral 1.3. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 dispone: "*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.*"

Que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 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 los hechos descritos en los numerales 9.6, 9.9, 9.10, 9.15, 9.16, 9.18, 9.20, 9.22 de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3** presuntamente incumplió la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, pues según lo puesto en conocimiento a esta Superintendencia en las quejas que obran como prueba, presuntamente: (i) no informó con oportunidad el cambio de itinerarios, (ii) no da pronta información acerca de las soluciones relacionadas con los inconvenientes generados por la prestación del servicio; y (iii) falta a la veracidad de la información relacionada con las rutas ofrecidas.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no ofrecer una información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea en la prestación del servicio.

CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a las condiciones de idoneidad contempladas en el numeral 6 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011

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

Que el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define "6. *Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.*"

Que el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 dispone "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 los hechos descritos en el numeral 9.14 de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3** presuntamente incumplió la obligación de prestar un servicio idóneo al no realizar el arribo del usuario a su lugar de destino.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, incumplió con lo dispuesto en la normatividad citada, al no ofrecer un servicio idóneo.

DE LA SANCIÓN

DÉCIMO TERCERO: 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. *Amonestación*¹⁹.
2. *Multas.*
3. *Suspensión de matrículas, licencias, registros o permisos de operación.*
4. *Cancelación de matrículas, licencias, registros o permisos de operación.*
5. *Suspensión o cancelación de la licencia de funcionamiento de la empresa transportadora.*
6. *Inmovilización o retención de vehículos*²⁰.

SANCIONES PROCEDENTES

DÉCIMO CUARTO: En caso de encontrarse responsable a la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, **procederá para cada uno de los cargos** la aplicación del literal a) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, el cual estableció la graduación aplicable para efectos de determinar las sanciones a imponer en dado caso de demostrarse una infracción a las normas sobre transporte público teniendo en cuenta cada modo de transporte de la siguiente manera:

"Artículo 46 - *Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas²¹ oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*

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.

¹⁹ Cfr. Artículo 45 de la Ley 105 de 1993.

²⁰ Cfr. Artículo 9 de la Ley 105 de 1993.

²¹ En concepto del H. Consejo de Estado respecto de la aplicación de sanciones por la infracción a normas de transporte "[l]os términos en que regula su aplicación permite inferir que la multa es la sanción a imponer como regla general en todos los casos o conductas de los referidos sujetos que constituyan violación a las normas de transporte, en tanto que las demás clases de sanciones vienen a ser excepcionales en cuanto se aplican en la medida en que estén previstas o indicadas expresamente para casos o conductas específicas, tal como aparece consignado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996". Cfr. Consejo de Estado, sentencia 11001-03-24-000-2005-00206-01 del 13 de octubre de 2011.

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

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

DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

- 1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas".*

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en el numeral 1.1 y 1.3 del artículo 3, numeral 6 del artículo 5, y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: ACUMULAR los radicados identificados en los numerales 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.7, 9.10, 9.11, 9.12, 9.13, 9.14, 9.15, 9.17, 9.18, 9.19, 9.20, 9.21, 9.22, 9.23 contenidos en el "CARGO PRIMERO"; de los numerales 9.6, 9.9, 9.10, 9.15, 9.16, 9.18, 9.20 contenidos en el "CARGO SEGUNDO" y del numeral 9.04 contenido en el "CARGO TERCERO", todos establecidos en el acápite de "FORMULACIÓN DE CARGOS", por cuanto la sociedad Flota Magdalena S.A presuntamente afectó a un número diferentes de usuarios por incumplimiento a las disposiciones aplicables al servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros.

ARTÍCULO TERCERO: REQUERIR a la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, para que se sirva allegar a esta Dirección copia de la Resolución de Habilitación emitida por el Ministerio de Transporte y todas las que la modifiquen, en el término de dos (02) días hábiles a partir de la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUARTO: CONCEDER a la sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con **NIT. 860.004.838-3**, 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 de 1996 y el artículo 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 Protección a Usuarios del Sector Transporte, 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

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

Superintendencia de Transporte, de conformidad con el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO QUINTO: 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 sociedad **FLOTA MAGDALENA S.A** con NIT. **860.004.838-3**.

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

ARTÍCULO OCTAVO: 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 NOVENO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²² del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

6518 20 AGO 2019

ANDREA PORTILLO ORÓSTEGUI

Notificar:

FLOTA MAGDALENA S.A

Armando Puerto Polania

Representante legal o quien haga sus veces

Diagonal 23 No. 69-60 oficina 202

Bogotá D.C

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de FLOTA MAGDALENA S.A (A 5 folios)

Proyectó: K.V.T – N.P.C

²² "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)*

Este certificado fue generado electrónicamente y cuenta con un código de verificación que le permite ser validado solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

Recuerde que este certificado lo puede adquirir desde su casa u oficina de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co

Para su seguridad debe verificar la validez y autenticidad de este certificado sin costo alguno de forma fácil, rápida y segura en www.ccb.org.co/certificadoselectronicos/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL O INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS

La Cámara de Comercio de Bogotá, con fundamento en las matrículas e inscripciones del registro mercantil.

CERTIFICA:

Nombre : FLOTA MAGDALENA S A
N.I.T. : 860004838-3
Domicilio : Bogotá D.C.

CERTIFICA:

Matrícula No: 00030627 del 29 de diciembre de 1972

CERTIFICA:

Renovación de la matrícula: 1 de abril de 2019
Último Año Renovado: 2019
Activo Total: \$ 22,735,106,917
Tamaño Empresa: Mediana

CERTIFICA:

Dirección de Notificación Judicial: DG 23 NO. 69-60 OF 202
Municipio: Bogotá D.C.
Email de Notificación Judicial: financiera@flotamagdalen.com.co

Dirección Comercial: DG 23 NO. 69-60 OF 202
Municipio: Bogotá D.C.
Email Comercial: financiera@flotamagdalen.com.co

CERTIFICA:

Que por Oficio No. 521 del 30 de junio de 1999, inscrito el 09 de julio de 1999 bajo el No. 50641 del libro VIII, el Juzgado Primero Civil del Circuito del Espinal, comunico que en el proceso ejecutivo de Elvira Melo Villa, Yeni Paola Alvarez Melo, Cristhian Eduardo Alvarez Melo, Martha Setella Leyva Olaya, Luz Stella Castro Leyva, Luis Antonio Castro Leyva y Jose Joaquin Castro contra Jairo Alfonso Osorio, Jose William Cardenas Valenzuela y la empresa FLOTA MAGDALENA S .A ., se decretó el embargo de la razón social de la sociedad demandada.

CERTIFICA:

Constitución: E.P. No. 2515, Notaría 4 de Bogotá del 16 de mayo de 1.949, inscrita el 19 de mayo de 1.949, bajo el No. 18641 del libro respectivo, se constituyó la sociedad denominada: "FLOTA MAGDALENA S.A."

CERTIFICA:

Que mediante Oficio No. 2-2017-032967 del 28 de julio de 2017, inscrito el 30 de agosto de 2017 bajo el No. 02255612 del libro IX, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Regional Distrito Capital, comunico que en el proceso de cobro coactivo no. 00-226-14, ordena abstenerse de registrar cualquier transferencia, gravamen de interés, cuotas sociales, derechos o partes de interés en la sociedad de la referencia, ni reforma o liquidación parcial de la sociedad que implique exclusión de los socios.

CERTIFICA:

REFORMAS:

ESCRITURAS NO.	FECHA	NOTARIA	INSCRIPCION
6108	21- XI-1949	4 BTA	10-XII-1949 NO.19182
889	24- II-1953	4 BTA	10-III-1953 NO.22474
1621	25- III-1958	4 BTA	2- IV-1958 NO.26867
228	25- I-1966	4 BTA	4- II-1966 NO.35371
1310	12- IV-1966	4 BTA	13- V-1966 NO.35855
4065	29-VIII-1968	4 BTA	2- IX-1968 NO.39329
7050	12- IX-1973	6 BTA	9- X-1973 NO.12519
1592	10- IV-1975	6 BTA	14- IV-1975 NO.25774
6593	21-XII -1984	4 BTA	16- V-1986NO.190334
4651	19- IX-1988	21 BTA	29- IX-1988NO.246846
3909	10- XII-1992	33 STAFE BTA	11-XII-1992 NO.388941

CERTIFICA:

Reformas:

Documento No.	Fecha	Origen	Fecha	No.Insc.
0002609	1997/04/24	Notaría 19	1997/07/17	00593353
3634	2012/08/04	Notaría 73	2012/08/08	01656716
5220	2018/10/23	Notaría 73	2019/02/19	02425849

CERTIFICA:

Vigencia: Que la sociedad no se halla disuelta. Duración hasta el 4 de mayo de 2049.

CERTIFICA:

Objeto Social: La sociedad tiene por objeto la explotación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros y de carga nacional e internacional, servicio de transporte de mensajería especializada nacional e internacional, servicios de giros y remesas por medio de vehículos automotores buses, automóviles, camiones, camionetas, remolques, tractocamiones, etc. Que la sociedad adquiera o que a ella se matriculen o afilien; la compra y venta de repuestos, de talleres de reparación y estaciones de servicio. En desarrollo de su objeto, la sociedad podrá celebrar cualquier clase de actos o contratos directamente relacionados con el objeto social o destinados a su cumplimiento, inclusive los que tenga por finalidad permitirle el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de las obligaciones que

contraiga, adquirir inmuebles, constituir hipotecas y aceptarlas, celebrar contratos de arrendamiento, compraventa, usufructo y anticresis sobre inmuebles, adquirir y utilizar toda clase de bienes muebles destinados al objeto social, inclusive cuotas, partes de capital, y acciones en otras sociedades de objeto igual o similar, arrendarlos o venderlos, aceptar prenda y dar y aceptar dinero en mutuo, con o sin interés. La sociedad no podrá ser garante de obligaciones de terceros, sino cuando tenga interés en ellas. Sin embargo la sociedad podrá garantizar obligaciones que contraigan quienes adquieren vehículos afiliados, o que afilien a la empresa o para comprar repuestos y demás accesorios, o para reparaciones de los mismos vehículos. En estos casos el gerente puede comprometer a la sociedad hasta por la suma de ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales en cada caso, los cuales se sujetarán a la reglamentación que la junta directiva establezca. Para sumas mayores se requiere la previa autorización de la junta directiva. La sociedad exigirá en todo caso las garantías que estime convenientes al propietario del vehículo.

CERTIFICA:

Actividad Principal:
4921 (Transporte De Pasajeros)
Actividad Secundaria:
4923 (Transporte De Carga Por Carretera)

CERTIFICA:**Capital:****** Capital Autorizado ****

Valor : \$3,000,000,000.00
No. de acciones : 28,301,886.79
Valor nominal : \$106.00

**** Capital Suscrito ****

Valor : \$3,000,000,000.00
No. de acciones : 28,301,886.79
Valor nominal : \$106.00

**** Capital Pagado ****

Valor : \$3,000,000,000.00
No. de acciones : 28,301,886.79
Valor nominal : \$106.00

CERTIFICA:

Que mediante Oficio No. 2594 del 23 de octubre de 2018, inscrito el 18 de diciembre de 2018 bajo el No. 00172618 del libro VIII, el Juzgado 5 Civil de Oralidad del Circuito de Popayán (Cauca), comunicó que en el proceso verbal de responsabilidad civil extracontractual de: Luis Franciso Calambas Campo, Tirso Calambas Rivera, Nancy Calambas Rivera y Emilton Calambas Rivera contra: FLOTA MAGDALENA S.A., Luis Eduardo Cubillos Posada y Luz Enith Romero Ruiz, se decretó la inscripción de la demanda sobre la sociedad de la referencia.

CERTIFICA:

Que mediante oficio No. 03175 del 19 de diciembre de 2018, inscrito el 12 de febrero de 2019 bajo el No. 00173436 del libro VIII, el Juzgado 5 Civil Circuito de Cali (Valle del Cauca), comunicó que en el proceso verbal de mayor cuantía No. 760013103005201800477-00 de: Lady Diana Yela Muñoz y otros contra: Nancy Penagos Diaz y otros, se decretó la

inscripción de la demanda sobre la sociedad de la referencia.

CERTIFICA:

Que mediante Oficio No. 0416 del 10 de abril de 2019, inscrito el 9 de Mayo de 2019 bajo el No. 00176146 del libro VIII, el Juzgado 16 Civil del Circuito de Cali (Valle del Cauca), comunicó que en el proceso declarativo No. 760013103016-2019-00006-00 de: Diego Fernando Paz Solarte, contra: Nancy Penagos Diaz, FLOTA MAGDALENA S.A., S.B.S. SEGUROS S.A., se decretó la inscripción de la demanda en la sociedad de la referencia.

CERTIFICA:

**** Junta Directiva: Principal (es) ****

Que por Acta no. 150 de Asamblea de Accionistas del 24 de abril de 2019, inscrita el 15 de mayo de 2019 bajo el número 02465893 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRIMER RENGLON	
MEJIA LOPEZ FRUTO ELEUTERIO	C.C. 000000079385741
SEGUNDO RENGLON	
MEJIA LOPEZ MARIA ANTONIA	C.C. 000000041744678
TERCER RENGLON	
NUÑEZ MEJIA MARIA MARGARITA	C.C. 000001020718604
CUARTO RENGLON	
MEJIA LOPEZ AURA NAYIBE	C.C. 000000021068277
QUINTO RENGLON	
SANDOVAL FUENTES JORGE ARNALDO	C.C. 000000001150778

**** Junta Directiva: Suplente (s) ****

Que por Acta no. 150 de Asamblea de Accionistas del 24 de abril de 2019, inscrita el 15 de mayo de 2019 bajo el número 02465893 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
PRIMER RENGLON	
NUÑEZ MEJIA MARIA PAULA	C.C. 000000052991688
SEGUNDO RENGLON	
PERICO GOYENECHÉ HENRY JESUS	C.C. 000000019240549
TERCER RENGLON	
PANTANO RAMIREZ JOSE BENIGNO	C.C. 000000000012470
CUARTO RENGLON	
RODRIGUEZ MORENO JUAN FRANCISCO	C.C. 000000000437136
QUINTO RENGLON	
GOMEZ HENRIQUEZ JUAN LUIS	C.C. 000000002849601

CERTIFICA:

Representación Legal: La sociedad tendrá un gerente con su suplente. El suplente reemplazara al gerente en sus faltas absolutas o temporales. El suplente responderá ante la sociedad con el ejercicio de esta facultad. El gerente será el representante legal de la sociedad y en ejercicio de sus funciones se sujetara a los estatutos y resoluciones de la junta directiva.

CERTIFICA:

**** Nombramientos ****

Que por Acta no. 150 de Asamblea de Accionistas del 24 de abril de 2019, inscrita el 15 de mayo de 2019 bajo el número 02465894 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
GERENTE	

PUERTO POLANIA ARMANDO ✓
PRIMER SUPLENTE DEL GERENTE
MEJIA LOPEZ MARIA ANTONIA
SEGUNDO SUPLENTE DEL GERENTE
NUÑEZ MEJIA MARIA PAULA

C.C. 000001075233318 ✓
C.C. 000000041744678
C.C. 000000052991688

CERTIFICA:

Facultades del Representante Legal: Corresponde al gerente: A) Ejercer la representación legal de la sociedad, usar de la razón social y dirigir la administración de los negocios sociales. B) Señalar las funciones que corresponden a las diferentes dependencias y a los empleados de la compañía. C) Nombrar y remover libremente al tesorero y personal cuya designación no corresponde a la junta directiva y determinar el valor de su remuneración y proponer a la junta directiva la nomina correspondiente de los funcionarios que deben ser nombrados por ella. D) Presentar anualmente a la asamblea, el balance y estado de cuentas correspondientes al ejercicio, junto con un informe sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión a las medidas cuya adaptación recomiende a la asamblea. Estos documentos deberán ser sometidos al estudio previo de la junta directiva por lo menos un (1) mes antes de la fecha fijada para la reunión de la asamblea. E) Presentar a la asamblea y a la junta directiva los informes y proyectos necesarios para la debida ejecución, la mejor organización y la ampliación de los negocios sociales. F) Presentar mensualmente a la junta directiva los balances de prueba. G) Presentar a la junta directiva los planes de operación y los reglamentos de organización de la sociedad. H) Comparecer en juicio, comprometer, desistir, y transigir los negocios sociales y nombrar apoderados especiales que actúen a nombre de la sociedad judicial o extrajudicialmente. I) Dirigir y supervisar el funcionamiento de las dependencias de la sociedad, velar por el cumplimiento de la ley, los estatutos y los reglamentos y exigir del personal cuentas e informes sobre el desempeño de sus cargos. J) Ejecutar todos los actos y celebrar contratos comprendidos en el objeto social, para adquirir, enajenar o gravar bienes inmuebles, concesiones o privilegios y para pignorar bienes muebles, pero deberá solicitar la autorización o la aprobación de la junta directiva para aquellos cuya cuantía exceda de 150 salarios mínimos mensuales legales vigentes. K) Proponer a junta directiva la nómina de los funcionarios que deben ser nombrados por ella. L) Las demás distribuciones que le señalen la ley y los estatutos y las disposiciones de la asamblea general de accionistas y la junta directiva.

CERTIFICA:**** Revisor Fiscal ****

Que por Acta no. 150 de Asamblea de Accionistas del 24 de abril de 2019, inscrita el 15 de mayo de 2019 bajo el número 02465895 del libro IX, fue (ron) nombrado (s):

Nombre	Identificación
REVISOR FISCAL PRINCIPAL	
VIEDA BARRIOS MILDA ALEJANDRA	C.C. 000001020774176
REVISOR FISCAL SUPLENTE	
RIVERA BECERRA LUIS FERNANDO	C.C. 000000080415050

CERTIFICA:

Que mediante inscripción No. 02263597 de fecha 28 de septiembre de 2017 del libro IX, se registró el acto administrativo no. 000032 de

fecha 4 de febrero de 2002 expedido por Ministerio de Transporte, que lo habilita para prestar el servicio público de transporte automotor en la modalidad de carga.

CERTIFICA:

Que la sociedad tiene matriculados los siguientes establecimientos:

Nombre: FLOTA MAGDALENA
Matrícula No: 00036261 del 23 de mayo de 1973
Renovación de la Matrícula: 1 de abril de 2019
Último Año Renovado: 2019
Dirección: DG 23 NO. 60-11 LC 3 - 203
Teléfono: 4168648
Domicilio: Bogotá D.C.
Email: financiera@flotamagdalenacom.co

CERTIFICA:

Que Mediante Oficio No. 0934 Del 24 De Julio De 1990, Inscrito El 1 De Agosto De 1990 Bajo El No. 17962 Del Libro Viii, El Juzgado Noveno Civil Del Circuito De Bogota D.C., Comunico Que En El Proceso Ejecutivo, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica :

Que Mediante Oficio No. 814 Del 29 De Noviembre De 2002, Inscrito El 28 De Enero De 2003 Bajo El No. 69680 Del Libro Viii, El Juzgado Civil Del Circuito De Roldanillo-Valle, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo Singular De Amanda Del Pilar Vda. De Criollo, Yudi Alejandra Criollo Davila, Maria Luz Zamora De Criollo Y Alfonso Gregorio Criollo Zamora, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica :

Que Mediante Oficio No. 1415 Del 23 De Mayo De 2003, Inscrito El 08 De Julio De 2003 Bajo El No. 73221 Del Libro Viii, El Juzgado 29 Civil Del Circuito De Bogota D.C, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo De Maria Sonia Grajales Valencia, Contra Luis Rafael Garcia Pachon Y Sociedad Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica :

Que Mediante Oficio No. 0226 Del 24 De Enero De 2006, Inscrito El 20 De Febrero De 2006 Bajo El No. 91143 Del Libro Viii, El Juzgado 62 Civil Municipal De Bogota D.C, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo No. 0728/05 De Empresa Distribuidora Nacional De Vidrios Ltda, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 2785 Del 09 De Noviembre De 2007, Inscrito El 28 De Noviembre De 2007, Bajo El No. 99976 Del Libro Viii, El Juzgado 4 Civil Del Circuito De Bogota D. C, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo No. 200 1- 290 De Luis Eduardo Rojas Agredo, Claudio Rojas Serna, Alba Leonor Hoyos Velasco, Maria Fermina Agredo Mendez, Anuar Raul Gallardo Tulande, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 225 Del 22 De Febrero De 2008, Inscrito El 10 De Marzo De 2008 Bajo El No. 101369 Del Libro Viii, El Juzgado 02 Civil Del Circuito De Pasto, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo De Favio Richard Escobar Rosero, Contra Flota Magdalena, Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 2234 Del 18 De Agosto De 2009, Inscrito El 29

De Septiembre De 2009 Bajo El No. 110037 Del Libro Viii, El Juzgado 14 Civil Municipal De Bogota D.C., Comunico Que En El Proceso Ejecutivo No. 2008-1201 De Jose Eli Hurtado, Jose Norberto Pinzon Hurtado, Luis Maria Hurtado, Jose Alonso Hurtado, Juan De La Cruz Hurtado, Ardubey Hurtado Y Virgelina Hurtado, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 3608 Del 12 De Octubre De 2011, Inscrito El 16 De Julio De 2012, Bajo El No. 00129841 Del Libro Viii, El Juzgado 43 Civil Del Circuito De Bogotá D.C., Comunicó Que En El Proceso Ordinario Rad: 110013103043200500014 De Liberty Seguros De Vida S.A., Contra Flota Magdalena S.A., Se Decretó El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 12-0323 Del 31 De Julio De 2012, Inscrito El 19 De Septiembre De 2012 Bajo El No. 00131093 Del Libro Viii, El Juzgado 23 Civil Del Circuito De Bogota D.C., Comunico Que En El Proceso Ejecutivo Singular No 2012-0005 De Norma Concepcion Buitrago Castañeda En Nombre Propio Y En Representacion De La Menor Jessica Viviana Quinaya Buitrago, Jhon Edilson Quinaya Buitrago, Maudy Jadeyi Fierro Caviades En Nombre Propio Y En Representacion Del Menor Anderson Jair Olarte Fierro Y Andres Camilo Olarte Fierro Contra Flota Magdalena S.A, Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 360 Del 20 De Noviembre De 2014, Inscrito El 9 De Junio De 2015 Bajo El No. 00147885 Del Libro Viii, El Juzgado 4 Civil Del Circuito De Descongestion De Cali, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo Singular Rad. 76-001-31-03-010-2011-00350-00 De Maria Eloisa Vergara Ocampo, Contra Empresa De Transporte Flota Magdalena S.A., Compañia De Seguros Colpatria S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 365 Del 3 De Julio De 2015, Inscrito El 10 De Julio De 2015 Bajo El No. 00148689 Del Libro Viii, El Juzgado 4 Civil Del Circuito De Descongestion De Medellin., Comunico Que En El Proceso Ejecutivo Conexo No. 05001-31-03-007-2014-00469-00 De Rosa Emilia Cano Muñoz, Contra Flota Magdalena S.A., Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 3524 Del 13 De Diciembre De 2016, Inscrito El 7 De Marzo De 2017, Bajo El No. 00159168 Del Libro Viii, El Juzgado 35 Civil Municipal De Oralidad Cali-Valle, Comunico Que En El Proceso Ejecutivo Radicacion: 76001400303520150030200, De: Elenia Sierra De Fajardo, Contra: Flota Magdalena S.A., Juan Francisco Bonilla, Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 1048 Del 08 De Mayo De 2017, Inscrito El 19 De Mayo De 2017 Bajo El No. 00160356 Del Libro Viii, El Juzgado Civil Del Circuito De Roldanillo Valle, Decreto El Desembargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia, E Informo Que La Medida De Embargo Queda A Disposición De El Juzgado 43 Civil Del Circuito De Bogota D.C., Dentro Del Proceso Ordinario N° 11001310304320050001401, De: Liberty Seguros De Vida S.A., Contra: Flota Magdalena, En Virtud Del Embargo De Remanentes.

Certifica:

Que Mediante Oficio No. 5088 Del 13 De Junio De 2017, Inscrito El 21 De Junio De 2017 Bajo El Numero 00160927 Del Libro 08, El Servicio

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

Nacional De Aprendizaje Comunico Que Mediante Proceso Administrativo De Cobro Coactivo No. 73-204-214-0008-00, Se Decreto El Embargo Del Establecimiento De Comercio De La Referencia.

CERTIFICA:

Sucursal (es) o agencia (s) matriculadas ante esta jurisdicción:

Nombre de la agencia: FLOTA MAGDALENA S.A
Matrícula: 00233147
Renovación de la Matrícula: 29 de marzo de 1988
Último Año Renovado: 1988
Dirección: CR 4 NO. 12-53AUT. SUR
Teléfono: 7811230
Domicilio: Bogotá D.C.

CERTIFICA:

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro aquí certificados quedan en firme diez (10) días hábiles después de la fecha de la correspondiente anotación, siempre que no sean objeto de recurso. Los sábados no son tenidos en cuenta como días hábiles para la Cámara de Comercio de Bogotá.

* * * El presente certificado no constituye permiso de * * *
* * * funcionamiento en ningún caso * * *

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Los siguientes datos sobre Planeación Distrital son informativos:
Fecha de envío de información a Planeación Distrital : 15 de mayo de 2019.

Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009.

Requiere ingresar a www.supersociedades.gov.co para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

** Este certificado refleja la situación jurídica de la **
** sociedad hasta la fecha y hora de su expedición. **

El Secretario de la Cámara de Comercio,

Valor: \$ 5,800



RUEES

Registro Único Empresarial y Social
Cámara de Comercio

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

El presente documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado

Para verificar que el contenido de este certificado corresponda con la información que reposa en los registros públicos de la Cámara de Comercio de Bogotá, el código de verificación puede ser validado por su destinatario solo una vez, ingresando a www.ccb.org.co

Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.

Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.

Este documento cumple lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto Ley 019/12.
Para uso exclusivo de las entidades del Estado



Al contestar, favor citar en el asunto este
No. de Registro 20195500340451



Bogotá, 23/08/2019

Señor (a)
Representante Legal y/o Apoderado (a)
Flota Magdalena S.A.
DIAGONAL 23 No 69-60 OFICINA 202
BOGOTA - D.C.

Asunto: Citación Notificación

Respetado(a) señor(a):

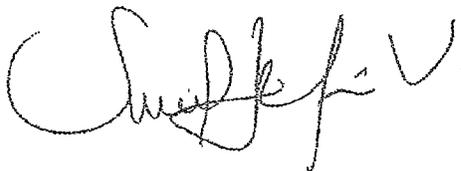
De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la Resolución No. 6518 de 20/08/2019 contra esa empresa.

En consecuencia debe acercarse a la Secretaria 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 Ucrós Velásquez
Grupo Apoyo a la Gestión Administrativa

Proyectó: Elizabeth Bulla -
C:\Users\elizabethbull\Desktop\PLANTILLAS_DIARIAS\MODELO CITATORIO 2018.odt

Flota Magdalena S.A.

A su servicio por Colombia

NIT. 860.004.838-3



Radicación No.

Bogotá D.C, Agosto 30 de 2019

Señores:

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

E. S. D.

REF. PODER

ARMANDO PUERTO POLANIA, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cedula de ciudadanía No. 1.075.233.318 de Neiva, obrando como Representante Legal de **FLOTA MAGDALENA S.A.**, sociedad domiciliada en Bogotá, en calidad de Gerente actual, hecho que pruebo con Certificado de Cámara de Comercio de Bogotá, confiero **PODER ESPECIAL** al Doctor **ORLANDO ZEA MORA**, mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. 19.289.148 de Bogotá, abogado con la tarjeta profesional No. 20.797 del C.S.J. para que en nombre y representación de **FLOTA MAGDALENA S.A.**, se notifique de las Resolución No. 6518 de Agosto 20 de 2019, asumiendo la defensa de la empresa.

El apoderado queda ampliamente facultado para recibir, transigir, conciliar, desistir, renunciar, sustituir, reasumir y demás facultades del Art. 77 de C.G.P.

Atentamente;


ARMANDO PUERTO POLANIA
C.C. 1.075.233.318 de Neiva

Acepto:

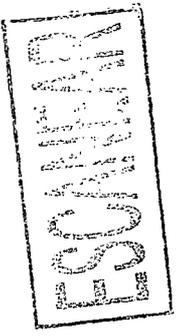

ORLANDO ZEA MORA
C.C. N° 19.289.148 de Bogotá
T.P. N° 20.797 C. S. J.



Diagonal 23 No. 69-60 Of.: 202
PBX: 416 8648/52 • Fax: 416 3874
e-mail: info@flotamagdalenacom.co
www.flotamagdalenacom
Bogotá D.C. - Colombia

1

[Handwritten signature]



L1919
Alcarraciel
Dde.



DILIGENCIA DE PRESENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO

M. Rodríguez

NOTARIA SETENTA Y TRES DEL CIRCULO DE BOGOTÁ

LA NOTARIA 73 DE BOGOTÁ HACE CONSTAR QUE EL PRESENTE DOCUMENTO FUE PRESENTADO PERSONALMENTE POR PUERTO POLANIA ARMANDO, QUIEN EXHIBIÓ LA C.C.1075233318 Y TARJETA No. **** C.S.J. Y DECLARÓ QUE LA FIRMA Y HUELLA QUE APARECE EN EL PRESENTE DOCUMENTO SON SUYAS Y QUE EL CONTENIDO DEL MISMO ES CIERTO.

lunes, 2 de septiembre de 2019
BOGOTÁ D.C.



DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL

En Bogotá D.C., a los 02 días del mes de Septiembre de 2019, siendo las 12:17 pm se notificó personalmente el (la) señor(a) Ostardo Zea Mora identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 19.289.148 expedida en Bogotá en calidad de Apuerado de Flota Magdalena S.A. identificado(a) con Nit.No. 860.004838-3 del contenido de la(s) Resolución(es) No(s) 6518 de fecha 20 agosto de 2019, por medio de la(s) cual(es) Abre investigación administrativa.

De acuerdo con el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y concordantes, se hace entrega de una copia íntegra y gratuita de la citada resolución y se le informa que:

Procede Recurso de Reposición ante el Superintendente Director invest protección a usuarios dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Apelación ante la Superintendente de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

SANDRA LILIANA UCROS VELÁSQUEZ
 Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa

Atendió Adriana Prieto

NOMBRE	<u>Ostardo Zea Mora</u>
C.C.No.	<u>19.289.148</u>
Dirección:	<u>Dir. 23 N. 69-60 # 202</u>
Teléfono:	<u>3102725797</u>
FIRMA:	
NOTIFICADO	

@Supertransporte

