

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2457 DE 16/04/2021

Expediente No. 202191026000035-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE**

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Ley 1480 de 2011 y los Decretos 1079 de 2015 y 2409 de 2018 y,

**I. CONSIDERANDO**

**1.1.** Que el numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 indica “[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”.<sup>1</sup>

**1.2.** 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.<sup>2</sup>

Por lo que, le compete 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 delegación<sup>3</sup> 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 transporte<sup>4</sup>, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

Así, el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 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”.

**1.3.** Que se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>5</sup> (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

<sup>1</sup> Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

<sup>2</sup> Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

<sup>3</sup> De acuerdo a 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.”

<sup>4</sup> Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>5</sup> Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

Transporte<sup>6</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>7</sup>, 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<sup>8</sup>.

1.4. Por otra parte, el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 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”. (Destacado propio)

## II. MARCO NORMATIVO

2.1. Las competencias legales disponen que es deber de esta Superintendencia vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte y, que es función de esta Dirección tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la presunta infracción a dichas normas; a continuación, sin perjuicio de las demás aplicables o que permitan la interpretación de las mismas, se establece el siguiente marco normativo:

### 2.1.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL

#### A. Disposiciones de rango constitucional

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

*“(...) [l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.*

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

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

Ahora bien, no se puede desconocer que la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas de un lugar a otro y constituye el ejercicio de una actividad económica dirigida a obtener un beneficio por la prestación del servicio.<sup>9</sup>

En ese sentido, como fundamentos para el presente caso, se deben tener en cuenta los artículos 333, 334 y 365 de la Constitución Política los cuales, en su orden, prevén:

6 “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.”

7 “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”.

8. En congruencia con lo postulado en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

<sup>9</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

**“ARTÍCULO 333.** *La 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 original y subrayado fuera del texto -*

**“ARTÍCULO 334.** *La 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 (...).” - Negrilla original -*

**“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 (...).” (Destacado propio)*

De las anteriores disposiciones se deriva que la empresa, quien es la encargada de realizar la actividad económica, cumple con una función social que implica el acatamiento de ciertas obligaciones; lo anterior, en el escenario de los servicios públicos, especialmente el de transporte, lo cual a su vez involucra la observancia de las normas referidas a la protección del usuario. En ese sentido es menester señalar que, la persona que envíe cualquier objeto como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice del servicio de transporte de carga, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica adquiere la condición de usuario del sector transporte.

Para finalizar, el artículo 78 de la Constitución Política<sup>10</sup> establece el fundamento constitucional de la protección de los consumidores - usuarios, ordenando la existencia de un campo de protección en favor de estos con el objetivo de restablecer la igualdad frente al productor y al proveedor, bajo el supuesto de la existencia de asimetrías de información, así como también, de la imposibilidad que tiene el consumidor de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación de un bien o servicio<sup>11</sup>.

## **B. Disposiciones de rango legal**

### **1. Código de Comercio**

Además de tratarse de la prestación del servicio público de transporte, teniendo en cuenta su naturaleza contractual, y la habilitación de su aplicación en la parte sustancial conforme a lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011<sup>12</sup>, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio “*Del contrato de transporte*” resultan pertinentes para la presente investigación, por lo tanto, a continuación, se destacan las más relevantes, en atención a que el título mencionado es de aplicación imperativa.

Para empezar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 981 del Código de Comercio “[e]l transporte es un contrato en que una de las partes se obliga con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y a entregar éstas al

<sup>10</sup> 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.”

<sup>11</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

<sup>12</sup> “ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. (...)”

**En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil.” (Negrilla fuera del texto)**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

*destinatario. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se probará conforme a las reglas legales”.*

Por su parte el artículo 982 del mismo Código establece las obligaciones del transportador, y se plantea dentro de las obligaciones del transporte de cosas que:

*“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 (...).”*

Ahora bien, respecto de la responsabilidad del transportador de la entrega de las mercancías, el artículo 1013 del Código de Comercio establece que los daños generados por el manejo inadecuado de las cosas y los defectos en el embalaje serán su responsabilidad, así:

*“ARTÍCULO 1013. ENTREGA DE MERCANCÍAS Y RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR. El remitente deberá entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas, conforme a las exigencias propias de su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta de suficiencia del embalaje o de la información.*

*No obstante, el transportador será responsable de los daños ocasionados por el manejo inadecuado de las mercancías y además responderá por los perjuicios provenientes de la falta o deficiencia de embalaje, cuando, a sabiendas de estas circunstancias, se haga cargo de transportarlas, si la naturaleza o condición de la cosa corresponde a la indicada por el remitente.*

*Los defectos de embalaje imputables al remitente no liberarán al transportador de las obligaciones contraídas en virtud de otros contratos de transporte, sin perjuicio de la acción de reembolso contra dicho remitente.”*

## **2. Ley 105 de 1993<sup>13</sup>:**

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, lo cual implica por contera que aquel, a través de las entidades que lo representan, deberá planear, controlar, regular y vigilar el transporte y las actividades vinculadas a él; así como también, garantizar el principio de seguridad de las personas, el cual es una prioridad del sistema y del sector transporte.

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

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

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

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

<sup>13</sup> “Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones”.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

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

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

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

El artículo 3 de la Ley 336 de 1996, 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 *ibidem* dispone:

*“(...) 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. (...)”.*

En este orden de ideas, es de suma importancia la prelación del interés general sobre el particular dentro del marco de la operación de transporte, pues se debe guardar especial cuidado en la prestación del servicio y en la protección de los usuarios. En consecuencia, es deber del Estado, a través de sus instituciones, 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.

Por otra parte, es pertinente precisar que el artículo 6 de la ley *ejusdem*, define la actividad transportadora como: “**un conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional.**” (Negrilla fuera de texto)

Finalmente, el artículo 8 de la Ley 336 de 1996 dispone que:

*“[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, Estatuto del Consumidor

La Ley 1480 de 2011 regula las relaciones de consumo, específicamente, los derechos y obligaciones surgidas 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 citada norma establece en su artículo 1, relativo a los principios generales, lo siguiente: “(...) Esta ley tiene

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

*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, en aquello relacionado con la aplicación de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, el artículo 2, al regular el objeto de la norma, señala que:

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

*Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley” - Subrayado fuera de texto -.*

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

Por lo anterior, y en razón a que el sector transporte no cuenta con una regulación especial en materia de protección al usuario, las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 serán aplicables a las relaciones de consumo que se presenten en este sector.

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

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

Al respecto, el artículo 2.2.1.7.3. del Decreto 1079 de 2015 define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga de la siguiente manera:

*“aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro, en vehículos automotores de servicio público a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, excepto el servicio de transporte de que trata el Decreto 2044 del 30 de septiembre de 1988”.*

### **2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

#### **2.1.2.1. En cuanto a la información en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga**

Respecto de la información en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de carga, es necesario tener en cuenta el numeral 1.3 del artículo 3, el numeral 7 del artículo 5 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

**“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*

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

*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.” (Negrilla original)*

**“ARTÍCULO 5. 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 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 (...)* (Negrilla original)

**“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 responsable del daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)* (Negrilla original)

#### **2.1.2.2. En cuanto a la obligación de prestar el servicio en condiciones de calidad de las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre de Carga**

Respecto de la calidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de carga, es necesario tener en cuenta, el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

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

##### *1. Derechos:*

*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.*

*(...)*

**ARTÍCULO 5. 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.*

*(...)*

**ARTÍCULO 6. 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”.*

#### **2.1.2.3. En cuanto a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada**

En cuanto a la carga obligacional de las empresas sujetas a la inspección, vigilancia y control de las entidades estatales y de aquellas que ejercen facultades de policía administrativa, se encuentra la de atender de manera oportuna y completa los requerimientos y solicitudes de información que se le formulen, y que le permiten en este caso a la Superintendencia de Transportes adelantar el correcto ejercicio de las funciones que le han sido encomendadas.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

Así las cosas, el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, estableció como una conducta sujeta a la imposición de sanciones el no suministro de la información por parte de los agentes vigilados que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad.

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

*(...)*

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

### III. HECHOS

3.1. Que los hechos que originaron las actuaciones administrativas adelantadas por esta Dirección, son los siguientes:

#### 3.1.1. Radicado 20195605836272

Mediante queja con radicado No. 20195605836272 de 25 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que Colchones Paraíso le realizó envío el 13 de agosto de 2019 con la empresa Servientrega S.A. Sin embargo, el día 16 del mismo mes recibió llamada de la empresa para la entrega y al no encontrarse en casa le fue informado que debía llamar a reprogramar.

Afirmó que ese mismo día se comunicó con Servientrega S.A. donde se le informó que se haría la entrega en un lapso de 72 horas. El 22 de agosto la usuaria se contactó de nuevo con la empresa donde se le indicó que no se había realizado la entrega porque se encontraba retenido por investigación.

El 24 de agosto la usuaria se comunicó de nuevo con la empresa, al solicitar la radicación de una queja una empleada de la empresa le aconsejó que no lo hiciera pues se anularía la gestión de entrega.

Indicó también que radicó queja ante la empresa el 26 de agosto de 2019, a la cual la empresa no dio respuesta por lo que la usuaria se comunicó por vía telefónica el 24 de septiembre de 2019. En la mencionada llamada Servientrega S.A. indicó que dio respuesta el 13 de septiembre a DREAM REST COLOMBIA S.A.S., respuesta que según indica la usuaria no le fue notificada.

Colchones Paraíso le informó a la usuaria que la mercancía le fue devuelta en malas condiciones el 9 de septiembre de 2019.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100723001 de 23 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con estado de la carga al momento de su entrega, la fecha programada de entrega, la trazabilidad de la guía, los protocolos para evitar demoras y deterioro en el objeto enviado, si la empresa retiene la mercancía cuando el usuario presenta una queja, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320045202 de 16 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

#### 3.1.2. Radicado 20195605983572

Mediante queja con radicado No. 20195605983572 de 12 de noviembre de 2019, la usuaria manifestó que le fue enviado desde Medellín a Madrid, España, unos medicamentos y ropa con guía No. 1261284 de Servientrega S.A., los cuales no llegan al destino toda vez que en la aduana española se retuvieron los medicamentos.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

La usuaria manifestó que una funcionaria de la empresa la indicó que sobre qué elementos se permitía el ingreso en la Unión Europea y sobre los medicamentos le instruyó que debía enviarse fórmula médica. Ante la contingencia, la empresa le informó a la usuaria que debía enviar un correo autorizando se retiraran los medicamentos de la caja, sin embargo, la aduana indicó que no podía retirar el elemento y que la caja debía ser regresada a Colombia para ser retirados y volver a realizar el envío a España.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100643371 de 26 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, las razones por las que la encomienda no fue entregada en su destino, la información que se otorgó a la usuaria sobre los elementos que se podían enviar y las PQR interpuestas por la usuaria ante la empresa con su respuesta y la respectiva constancia de entrega.

El 16 de febrero de 2021, una vez revisado el sistema de gestión documental de la entidad se evidenció que Servientrega S.A. no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información solicitado mediante radicado No. 20199100723471.

### **3.1.3. Radicado 20195606106342**

Mediante queja con radicado No. 20195606106342 de 16 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que envió una tula con guía No.9102709149 de Servientrega S.A., a pesar de ello recibió una caja que tenía adherida la mencionada guía. Dicha caja fue recibida por sus hijos pues contaba con los datos de identificación de la usuaria.

La usuaria se dirigió a la oficina de Servientrega S.A. donde le informaron que la tula se encontraba en la bodega y que entregara la caja una vez le entregaran la tula en la dirección de entrega.

Posteriormente le fue enviada una oferta por parte la sociedad investigada para compensar la pérdida de la tula enviada.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100053831 de 3 de febrero de 2020, solicitándole información relacionada con la guía y las novedades reportadas, la fecha programada de entrega, si realizó algún proceso de auditoría sobre los hechos objeto de la queja, las acciones preventivas y sancionatorias tomadas por la empresa, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320216532 de 6 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.4. Radicado 20195606110222**

Mediante queja con radicado No. 20195606110222 de 17 de diciembre de 2019, el usuario manifestó que envió una bicicleta con guía No. 999367104 de Servientrega S.A., de la cual pagó el flete, pero no ha sido entregada en la dirección de destino. Se evidenció en la cadena de correos anexa a la queja que el 17 de septiembre de 2019 afirmó que habían pasado cuatro meses a la espera del envío.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100053831 de 3 de febrero de 2020, solicitándole información relacionada con la guía y las novedades reportadas, la fecha programada de entrega, si realizó algún proceso de auditoría sobre los hechos objeto de la queja, las acciones preventivas y sancionatorias tomadas por la empresa, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320216532 de 6 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

### **3.1.5. Radicado 20195605767312**

Mediante queja con radicado No. 20195605767312 de 02 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que envió una encomienda con guía No. 7216618166 de Servientrega S.A., desde el 26 de julio de 2019 y fue devuelta sin notificación ni aviso pues indica que la empresa no actualizó la dirección que fue enviada por correo electrónico el 29 de julio de 2019.

Señaló que desde el 7 de agosto de 2019 se encuentra en Medellín sin conocer el estado y las condiciones de la carga. Además, que el 12 de agosto de 2019, realizó el pago de un flete y medio para la devolución y no se ha recibido respuesta en cuento a la fecha de entrega.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100654831 de 2 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con la trazabilidad del envío, el tiempo de entrega informado al usuario, procedimiento establecido por la empresa para el redireccionamiento de la carga, los motivos por los que no fue entregada la carga de objeto de la queja, los motivos por los que fue cobrado un flete adicional, la gestión realizada a la PQR interpuesta por la usuaria ante la empresa, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20195606122552 de 20 de diciembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.6. Radicado 20195606059952**

Mediante queja con radicado No. 20195606059952 de 3 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que envió una encomienda a un centro penitenciario con guía No. 982552057 de Servientrega S.A.

Indicó que ocho días después recibió un mensaje de texto que indicaba que la encomienda había sido entregada, posteriormente recibió una llamada de una funcionaria de Servientrega S.A. que le indica que la carga no fue entregada por falta de datos del destinatario, por lo que debía confirmar los datos del remitente para realizar la devolución de la encomienda.

Señaló que la caja la recibió una vecina pues ella no se encontraba en su predio, inmediatamente tuvo acceso a ella se percató de que la caja no era la que ella había enviado, pues la caja la adquirió con la empresa y esta era de una marca de pañales, y tenía adherido un rótulo diferente al que se le había asignado.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100726801 de 24 de diciembre de 2019, solicitando información relacionada con el contrato de transporte, la capacitación de los trabajadores con relación al diligenciamiento de información cuando el envío se realiza a un centro carcelario, las razones por las que se generó la presunta pérdida de la caja enviada, la trazabilidad del envío, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320061002 de 22 de enero de 2020, 20205320069612 de 24 de enero de 2020, y 20205320081662 de 29 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.7. Radicado 20195606060452**

Mediante queja con radicado No. 20195606060452 de 3 de diciembre de 2019, que envió una caja que contiene una maleta de viaje con Servientrega S.A., quienes le indicaron que la maleta se entregaría entre el 29 de noviembre y el 2 de diciembre de 2019 en el lugar de destino.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

Que el 3 de diciembre al no recibir la maleta se comunicó vía telefónica con la empresa y no le fue dada información sobre el motivo por el que no se había entregado la carga. A través del call center le indicaron que debía enviar foto de la guía de envío para lograr que la entrega se realizara ese día.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100726801 de 24 de diciembre de 2019, solicitando información relacionada con el contrato de transporte, las razones por las que se generó la presunta pérdida de la caja enviada, la trazabilidad del envío, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320061002 de 22 de enero de 2020, 20205320069612 de 24 de enero de 2020, y 20205320081662 de 29 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.8. Radicado 20195606084142**

Mediante queja con radicado No. 20195606084142 de 10 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que se le envió encomienda con guía No. 9103184511 de Servientrega S.A., la cual no fue entregada al portero de su edificio pues se encontraba abierta.

La usuaria interpuso queja ante la empresa, quienes en la respuesta le indicaron que en 72 horas le harían entrega de la encomienda. Por último, afirmó que, a la fecha de haber interpuesto la queja ante esta Entidad, Servientrega S.A. no había entregado su encomienda.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20199100726801 de 24 de diciembre de 2019, solicitando información relacionada con el contrato de transporte, las razones por las que se generó la presunta pérdida de la caja enviada, la trazabilidad del envío, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320061002 de 22 de enero de 2020, 20205320069612 de 24 de enero de 2020, y 20205320081662 de 29 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.9. Radicado 20195606105202**

Mediante queja con radicado No. 20195606105202 de 16 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que envió encomienda con guía No. 7216500435, por el cual pagó un mayor valor para que se entregara el mismo día.

La usuaria una vez realizó el rastreo de la guía evidenció que ese día el envío no salió de la ciudad de origen, por lo que se comunicó por vía telefónica con la empresa quienes le solicitaron enviara copia de la guía de envío.

Por último, la usuaria afirmó que se incumplió con el servicio contratado de entrega en el mismo día.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100006131 de 07 de enero de 2020, solicitando información relacionada con la guía de envío, la información que se le entregó a la usuaria sobre la fecha programada de entrega, las razones de la demora de la entrega en la carga, cómo informó a la usuaria sobre la demora, copia de los audios de las llamadas realizadas por la usuaria, si realizó algún proceso de auditoria por los hechos motivo de la queja, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320099972 de 03 de febrero de 2020 y 20205320105602 de 04 de febrero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.10. Radicado 20195606126102**

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

Mediante queja con radicado No. 20195606126102 de 23 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó se le envió encomienda con guía No. 2057257209 con Servientrega S.A. La empresa le informó que la entrega se realizaría del 19 al 23 de diciembre de 2019, sin embargo, en el rastreo del envío la última actualización fue "en ruta" desde el 18 de diciembre de 2019.

Luego de contactarse con el usuario remitente le fue informado que la fecha de entrega se había actualizado entre el 26 y 30 de diciembre de 2019.

Por último, la usuaria afirmó que al momento de interponer la PQR ante esta Entidad, no había recibido la encomienda.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100010771 de 09 de enero de 2020, solicitando información relacionada con la guía de envío, la fecha programada de entrega, las razones por las que no se entregó el envío en la fecha programada, cómo informó al usuario de la demora, si realizó algún proceso de auditoria sobre los hechos objeto de la queja, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320121722 y 20205320117852 de 07 de febrero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

#### **3.1.11. Radicado 20195606139952**

Mediante queja con radicado No. 20195606139952 de 27 de diciembre de 2019<sup>14</sup>, la usuaria manifestó que envió una caja que contenía dos anchetas navideñas a través de la empresa Servientrega S.A., quienes le informaron que la entrega se realizaría el 23 de diciembre de 2019.

El 27 de diciembre de 2019, la usuaria realizó la verificación de la entrega del envío evidenció que se reportaba el regreso a la ciudad de origen. Ante lo que manifestó que Servientrega S.A. no se comunicó con ella o con el destinatario y que a la fecha de la radicación de la queja ante esta entidad no se había realizado la devolución del envío.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100085891 de 17 de febrero de 2020, en el que se solicitó información relacionada con la guía de envío, cómo informó al usuario la fecha de entrega, los motivos de la demora en la entrega, si se realizó proceso de auditoria por los hechos objeto de la queja, cómo informó las novedades presentadas en el envío, las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con la constancia de envío.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320264502 de 27 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

#### **3.1.12. Radicado 20195606141062**

Mediante queja con radicado No. 20195606141062 de 27 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que realizó envío con la empresa Servientrega S.A. quienes asignaron como fecha de entrega el 19 de diciembre de 2019.

La usuaria se comunicó el 21 de diciembre con el Call Center de la empresa y le informaron que se había presentado un retraso por lo que la entrega se realizaría el 24 de diciembre. Llegado el día y al no recibir la encomienda se comunicó de nuevo con el Call Center donde le indicaron que la entrega se realizaría el 27 de diciembre. Este día tampoco recibió la encomienda y al comunicarse con la empresa informa que colgaron la llamada.

<sup>14</sup> El radicado No. 20195606139952 de 27 de diciembre de 2019, se encuentra duplicado en el sistema de gestión documental de la entidad en los siguientes números de radicados de la misma fecha: 20195606139962, 20195606139982 y 20195606140002

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100085891 de 17 de febrero de 2020, en el que se solicitó información relacionada con la guía de envío, cómo informó al usuario la fecha de entrega, los motivos de la demora en la entrega, si se realizó proceso de auditoria por los hechos objeto de la queja, cómo informó las novedades presentadas en el envío, las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con la constancia de envío.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320264502 de 27 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.13. Radicado 20205320084762**

Mediante queja con radicado No. 20205320084762 de 29 de enero de 2020, la usuaria manifestó que envió unos útiles escolares con guía No. 9108678583 de Servientrega S.A. los cuales no fueron entregados. Así mismo indicó que realizó varias reclamaciones ante la empresa (sin mencionar el estado de las mismas).

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100160771 de 11 de marzo de 2020, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, la trazabilidad del envío, cómo le informa a los usuarios el tiempo de entrega, copia de las novedades reportadas por la empresa, las acciones adelantadas por la empresa para investigar los hechos objeto de la queja, las PQR interpuestas por el usuario y la respectiva respuesta con la constancia de envío.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320292842 de 15 de abril de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.14. Radicado 20205320076772**

Mediante queja con radicado No.20205320076772 de 27 de enero de 2020, el usuario manifestó que envió una caja con guía No.9106040404 de Servientrega S.A. Afirmó que en la página web la única actualización que se reportaba era “procesando”.

El usuario indicó que en la oficina de Servientrega S.A. en Floridablanca le indicaron que debía interponer una PQR y esperar 15 días. Una vez el usuario realizó la actuación y pasados 15 días, la sociedad investigada envió la solicitud de prórroga, pero no dio respuesta final a la PQR.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Servientrega S.A. mediante radicado No. 20209100172111 de 15 de marzo de 2020, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, la gestión realizada a la PQR interpuesta por el usuario, las acciones adelantadas por la empresa para investigar los hechos objetos de la queja, las grabaciones de las llamadas por el usuario, la trazabilidad de la carga, los protocolos establecidos por la empresa para confirmar la entrega del envío, entre otras preguntas.

Servientrega S.A. mediante radicado No. 20205320300392 de 20 de abril de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

## **IV. PRUEBAS**

**4.1.** Como resultado de las actuaciones adelantadas, y de conformidad con lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, dentro del expediente obran las siguientes pruebas:

**4.1.1.** Queja con radicado No. 20195605836272 de 25 de septiembre de 2019<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Documentos con nombre «Prueba 1», «Prueba 1 – Anexo 1» y «Prueba 1 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

- 4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20199100723001 de 23 de diciembre de 2019<sup>16</sup>.
- 4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320045202 de 16 de enero de 2020<sup>17</sup>.
- 4.1.4. Queja con radicado No. 20195605983572 de 12 de noviembre de 2019<sup>18</sup>.
- 4.1.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199100643371 de 26 de noviembre de 2019<sup>19</sup>.
- 4.1.6. Queja con radicado No. 20195606106342 de 16 de diciembre de 2019<sup>20</sup>.
- 4.1.7. Requerimiento de información con radicado No. 20209100053831 de 3 de febrero de 2020<sup>21</sup>.
- 4.1.8. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320216532 de 6 de marzo de 2020<sup>22</sup>.
- 4.1.9. Queja con radicado No. 20195606110222 de 17 de diciembre de 2019<sup>23</sup>.
- 4.1.10. Queja con radicado No. 20195605767312 de 02 de septiembre de 2019<sup>24</sup>.
- 4.1.11. Requerimiento de información con radicado No. 20199100654831 de 2 de diciembre de 2019<sup>25</sup>.
- 4.1.12. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606122552 de 20 de diciembre de 2020<sup>26</sup>.
- 4.1.13. Queja con radicado No. 20195606059952 de 3 de diciembre de 2019<sup>27</sup>.
- 4.1.14. Requerimiento de información con radicado No. 20199100726801 de 24 de diciembre de 2019<sup>28</sup>.
- 4.1.15. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320061002 de 22 de enero de 2020<sup>29</sup>.
- 4.1.16. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320069612 de 24 de enero de 2020<sup>30</sup>.
- 4.1.17. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320081662 de 29 de enero de 2020<sup>31</sup>.
- 4.1.18. Queja con radicado No. 20195606060452 de 3 de diciembre de 2019<sup>32</sup>.
- 4.1.19. Queja con radicado No. 20195606084142 de 10 de diciembre de 2019<sup>33</sup>.
- 4.1.20. Queja con radicado No. 20195606105202 de 16 de diciembre de 2019<sup>34</sup>.
- 4.1.21. Requerimiento de información con radicado No. 20209100006131 de 07 de enero de 2020<sup>35</sup>.
- 4.1.22. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320099972 de 03 de febrero de 2020<sup>36</sup>.
- 4.1.23. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320105602 de 04 de febrero de 2020<sup>37</sup>.
- 4.1.24. Queja con radicado No. 20195606126102 de 23 de diciembre de 2019<sup>38</sup>.
- 4.1.25. Requerimiento de información con radicado No. 20209100010771 de 09 de enero de 2020<sup>39</sup>.

<sup>16</sup> Documento con nombre «Prueba 2», incorporado al expediente digital.

<sup>17</sup> Documento con nombre «Prueba 3», incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documentos con nombre «Prueba 4», «Prueba 4 – Anexo 1», «Prueba 4 – Anexo 2», «Prueba 4 – Anexo 3» y «Prueba 4 – Anexo 4», incorporados al expediente digital.

<sup>19</sup> Documento con nombre «Prueba 5», incorporado al expediente digital.

<sup>20</sup> Documentos con nombre «Prueba 6» y «Prueba 6 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>21</sup> Documento con nombre «Prueba 7», incorporado al expediente digital.

<sup>22</sup> Documento con nombre «Prueba 8», incorporado al expediente digital.

<sup>23</sup> Documentos con nombre «Prueba 9» y «Prueba 9 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>24</sup> Documentos con nombre «Prueba 10», «Prueba 10 – Anexo 1», «Prueba 10 – Anexo 2», «Prueba 10 – Anexo 3», «Prueba 10 – Anexo 4» y «Prueba 10 – Anexo 5», incorporados al expediente digital.

<sup>25</sup> Documento con nombre «Prueba 11», incorporado al expediente digital.

<sup>26</sup> Documento con nombre «Prueba 12», incorporado al expediente digital.

<sup>27</sup> Documentos con nombre «Prueba 13» y «Prueba 13 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>28</sup> Documento con nombre «Prueba 14», incorporado al expediente digital.

<sup>29</sup> Documento con nombre «Prueba 15», incorporado al expediente digital.

<sup>30</sup> Documentos con nombre «Prueba 16» y «Prueba 16 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>31</sup> Documento con nombre «Prueba 17», incorporado al expediente digital.

<sup>32</sup> Documentos con nombre «Prueba 18» y «Prueba 18- Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>33</sup> Documento con nombre «Prueba 19», incorporado al expediente digital.

<sup>34</sup> Documentos con nombre «Prueba 20» y «Prueba 20 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>35</sup> Documento con nombre «Prueba 21», incorporado al expediente digital.

<sup>36</sup> Documentos con nombre «Prueba 22», «Prueba 22 – Anexo 1» y «Prueba 22 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.

<sup>37</sup> Documento con nombre «Prueba 23», incorporado al expediente digital.

<sup>38</sup> Documentos con nombre «Prueba 24» y «Prueba 24 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>39</sup> Documento con nombre «Prueba 25», incorporado al expediente digital.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

- 4.1.26. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320121722 de 07 de febrero de 2020<sup>40</sup>.
- 4.1.27. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320117852 de 07 de febrero de 2020<sup>41</sup>.
- 4.1.28. Queja con radicado No. 20195606139952 de 27 de diciembre de 2019<sup>42</sup>.
- 4.1.29. Requerimiento de información con radicado No. 20209100085891 de 17 de febrero de 2020<sup>43</sup>.
- 4.1.30. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320264502 de 27 de marzo de 2020<sup>44</sup>.
- 4.1.31. Queja con radicado No. 20195606141062 de 27 de diciembre de 2019<sup>45</sup>.
- 4.1.32. Queja con radicado No. 20205320084762 de 29 de enero de 2020<sup>46</sup>.
- 4.1.33. Requerimiento de información con radicado No. 20209100160771 de 11 de marzo de 2020<sup>47</sup>.
- 4.1.34. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320292842 de 15 de abril de 2020<sup>48</sup>.
- 4.1.35. Queja con radicado No. 20205320076772 de 27 de enero de 2020<sup>49</sup>.
- 4.1.36. Requerimiento de información con radicado No. 20209100172111 de 15 de marzo de 2020<sup>50</sup>.
- 4.1.37. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320300392 de 20 de abril de 2020<sup>51</sup>

## V. FORMULACIÓN DE CARGOS

5.1. Que con fundamento en todo lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, así:

**5.1.1 CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de carga en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

### 5.1.1.1. Imputación fáctica

La definición de calidad se encuentra compuesta por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y, de otro lado, las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio.

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 siguiente:

*“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”<sup>52</sup>.*

<sup>40</sup> Documento con nombre «Prueba 26», incorporado al expediente digital.

<sup>41</sup> Documentos con nombre «Prueba 27» y «Prueba 27 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>42</sup> Documentos con nombre «Prueba 28» y «Prueba 28 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>43</sup> Documento con nombre «Prueba 29», incorporado al expediente digital.

<sup>44</sup> Documentos con nombre «Prueba 30» y «Prueba 30 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>45</sup> Documento con nombre «Prueba 31», incorporado al expediente digital.

<sup>46</sup> Documentos con nombre «Prueba 32» y «Prueba 32 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>47</sup> Documento con nombre «Prueba 33», incorporado al expediente digital.

<sup>48</sup> Documentos con nombre «Prueba 34», «Prueba 34 – Anexo 1», «Prueba 34 – Anexo 2», «Prueba 34 – Anexo 3» y «Prueba 34 – Anexo 4», incorporados al expediente digital.

<sup>49</sup> Documentos con nombre «Prueba 35», «Prueba 35 – Anexo 1» y «Prueba 35 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.

<sup>50</sup> Documento con nombre «Prueba 36», incorporado al expediente digital.

<sup>51</sup> Documentos con nombre «Prueba 37» y «Prueba 37 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

<sup>52</sup> Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pág. 236. En: Perspectivas del derecho del consumo, Universidad Externado de Colombia, 2013.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

Por otro lado, en relación con las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio, se tendrán como sustento en primer lugar, las que ofrezca cada empresa a sus usuarios antes de la celebración del contrato y las habituales del mercado.

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1. a 3.1.14., salvo el numeral 3.1.2., la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte de cosas de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente no entregó la carga dentro del plazo indicado al (los) usuario(s) incumpliendo con las condiciones que estableció la sociedad investigada al momento de contratar el servicio, siendo el tiempo de entrega un factor determinante para que el usuario elija la prestación del servicio con una determinada empresa, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.1., 3.1.4., 3.1.7., 3.1.8., 3.1.9., 3.1.10., 3.1.11., 3.1.12., 3.1.13. y 3.1.14. de la presente Resolución.
- b. Presuntamente no prestó una debida atención al (los) usuario(s) al no contestar las PQR interpuestas por los usuarios ante la investigada, condición que es inherente a la prestación del servicio de transporte de carga, al tener el usuario derecho a conocer el estado de su envío y los derechos que le atienden, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.1., 3.1.12. y 3.1.14 de la presente Resolución.
- c. Presuntamente intercambió las guías de envío de las encomiendas lo que impidió se entregara el objeto en el lugar de destino o la pérdida de la encomienda, incumpléndose las condiciones inherentes al transporte de carga establecidas en el Código de Comercio, es decir, la entrega en el lugar de destino en las mismas condiciones en las que fue confiada por el usuario remitente, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.3. y 3.1.6. de la presente Resolución.
- d. Presuntamente no prestó un servicio de calidad incumpliendo las condiciones que ofrece, pues no realizó la devolución de la encomienda al usuario remitente luego de que este realizara el pago para que Servientrega S.A. adelantara dicha actuación, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.5. de la presente Resolución.

#### 5.1.1.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011 las normas presuntamente transgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

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

##### *1. Derechos:*

*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.*

*(...)*

*ARTÍCULO 6. 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”.*

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3** incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

**5.1.2. CARGO SEGUNDO:** Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

#### 5.1.2.1. Imputación fáctica

La información como principio general del derecho del consumidor tiene como objetivo que el usuario puede realizar una elección bien fundada, es decir, que la decisión de adquirir o no un servicio se ajuste a las necesidades particulares de cada uno de los usuarios. Al usuario no le es aplicable el deber precontractual de informar del código de comercio; la información como principio debe ir encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio al adquirirlo.

La Ley 1480 de 2011 califica las características con las que debe contar la información para suplir la asimetría de información en la que se encuentra el usuario producto de la relación de consumo. Además, establece los aspectos sobre los cuales debe suministrarse información.

La cualificación de la información que se otorga indica que no se encuentra suplida la obligación con la sola disposición de la misma, la calidad, claridad de lo informado, la disposición de la información en el momento en el que es útil para el usuario, disponen el parámetro con el que deben actuar tanto proveedores como productores.

Es relevante también resaltar que dentro de la información que se debe otorgar a los usuarios se encuentran los mecanismos de protección de sus derechos y la forma de ejercerlos.

Por lo que, de conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1., 3.1.2., 3.1.5., 3.1.6, 3.1.7., 3.1.8, 3.1.10., 3.1.12. y 3.1.14., la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, presuntamente habría incumplido la obligación de brindar al usuario información veraz, oportuna y verificable, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente no otorgó información suficiente sobre la trazabilidad del envío que se realizó con la empresa. Toda vez que al comunicarse a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la investigada no lograron conocer en qué lugar se encontraba la carga enviada e información verificable pues presuntamente no se realizan modificaciones al estado de la carga en la página web destinada para el usuario realicé el seguimiento del envío, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.1., 3.1.5., 3.1.7., 3.1.8., 3.1.10., 3.1.12. y 3.1.14. de la presente Resolución.
- b. Presuntamente no otorgó información veraz sobre las consecuencias de interponer una queja y la retención de un envío, ya que le indicó al usuario que si interponía PQR ante la empresa su envío iba a ser retenido dificultando el derecho a la reclamación que acude al usuario, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.1. de la presente Resolución.
- c. Presuntamente no otorgó información veraz sobre los elementos que podían ser transportados en un envío a nivel internacional, siendo quien tiene el conocimiento especializado del servicio de transporte de carga lo que imposibilitó que el usuario pudiera realizar el envío y se generaran gastos adicionales para él, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.2. de la presente Resolución.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

- d. Presuntamente no otorgó información veraz sobre la entrega efectiva de la encomienda pues se entregó información contradictoria vía mensaje de texto y llamada telefónica, pues en primer lugar le fue informado que su encomienda había sido entregada y seguidamente le informaron que iba a ser devuelta por faltar información en la guía de envío, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.6. de la presente Resolución.
- e. Presuntamente no otorgó información suficiente sobre los datos que se debían otorgar para realizar un envío a un centro carcelario siendo quien tiene el conocimiento especializado del servicio de transporte de carga lo que imposibilitó que el usuario pudiera realizar el envío y se generaran gastos adicionales para él, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.6. de la presente Resolución.

#### 5.1.2.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011 las normas presuntamente transgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

*“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: (...)”*

*1.3. 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.”*

Así mismo, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 preceptúa que:

*“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 responsable del daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)”*

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3** incumplió con la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

**5.1.3. CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de suministrar información legalmente solicitada contemplada en el literal c del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.**

#### 5.1.3.1. Imputación fáctica

Bajo este entendido, los requerimientos de información realizados por esta Dirección cobran especial relevancia, pues tienen como objetivo efectuar una investigación preliminar que permita determinar el cumplimiento por parte de las empresas de servicio público de transporte, de las obligaciones establecidas en la ley con relación a los usuarios del sector transporte, de manera que, ante la negativa de responder o de no hacerlo en los términos solicitados, se le impide a esta Dirección ejercer cabalmente sus funciones.

De conformidad con lo descrito en los numerales 3.1.2. de la presente Resolución, la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le solicitó, pues al parecer, la investigada no dio respuesta a el requerimiento de información con radicado No. 20199100643371 de 26 de noviembre de 2019 realizado por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada con el contrato de transporte,

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A.”

las razones por las que la encomienda no fue entregada en su destino, la información que se otorgó a la usuaria sobre los elementos que se podían enviar y las PQR interpuestas por la usuaria ante la empresa con su respuesta y la respectiva constancia de entrega.

El referido requerimiento de información fue entregado el 04 de enero de 2021 en la dirección de notificaciones proveída por la empresa en su Certificado de Existencia y Representación Legal, como consta en la guía RA226094822CO, emitida por Servicios Postales Nacionales 4-72.

Esta Dirección el 16 de febrero de 2021, revisó el sistema de gestión documental de la entidad y evidenció que **SERVIENTREGA S.A.** no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información con radicado 20199100643371.

### 5.1.3.2. Imputación jurídica

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

*(...)*

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, incumplió con la obligación de suministrar la información que legalmente se le fue solicitada, de conformidad con lo prescrito en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

## VI. SANCIONES PROCEDENTES

**6.1.** Que de encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señalados en el en el literal c y e del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

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

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

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

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

*a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)*<sup>53</sup>

<sup>53</sup> 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 inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

## VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

7.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019<sup>54</sup>, dispone que a partir del 1 de enero de 2020 todas las sanciones establecidas en salarios mínimos, "deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)"

## VIII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

8.1. Que de resultar procedentes las sanciones expuestas anteriormente, se valorarán las circunstancias que inciden para su atenuación o agravación, de conformidad con los criterios de graduación establecidos en el artículo 50 de la Ley 1437 de 2011, que establece:

*"...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".*

8.2. Que se le concederá a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionatorio de carácter general establecido en la Ley 1437 de 2011

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del **Expediente: 202191026000035-E**

Que, en mérito de lo expuesto, el Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

## IX. RESUELVE

**Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, por los siguientes cargos:

**CARGO PRIMERO:** Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de carga en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**CARGO SEGUNDO:** Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

<sup>54</sup> "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022".

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de suministrar información legalmente solicitada de acuerdo con en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**Artículo Segundo: CONCEDER** a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente 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, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente 202191026000035-E.

Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co)

**Artículo Tercero: 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 4 del Decreto 491 de 2020, toda vez que permanece vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con **NIT. 860512330 - 3**.

**Artículo Cuarto:** 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 para la Protección de Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**Artículo Quinto:** 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 Sexto:** Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el considerando octavo de la presente Resolución.

**Artículo Séptimo:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>55</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

### NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2457 DE 16/04/2021

**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

<sup>55</sup> "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)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de SERVIENTREGA S.A."

---

**Notificar:****SERVIENTREGA S.A.**

Liliana García De La Roche

Representante legal o quien haga sus veces

info.contactenos@servientrega.com

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de Servientrega S.A. (A 32 folios)

Proyectó: N.P.C

Bogotá, 16-04-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330212811**

Fecha: 16-04-2021

**Servientrega S.A**  
Avenida 6 No. 34 A – 11  
D.C. Bogota

Asunto: 2457 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 2457 de fecha 16/04/2021 a esa empresa.

Acatando el Decreto No. 457 de 22 de marzo de 2020 y el 491 de 28 de marzo de 2020, expedido por la Presidencia de la República le solicitamos informar una dirección electrónica a la cual se pueda realizar la notificación personal por medio electrónico de dicha resolución; por favor remitirlo a través del correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), dado que no contamos con un correo electrónico.

De no ser posible, debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la **Diagonal 25g No. 95a – 85 Edificio Buró 25** de la ciudad de Bogotá, 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.

Sin otro particular.



SEB FRENTE A LOS COMISAROS

**Paula Lizeth Agudelo Rodríguez**

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Proyectó: Natalia Hoyos S  
Revisó: Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

