REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

M I N I S T E R I O D E T R A N S P O R T E

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2459 **DE** 16/04/2021

Expediente No. 2021910260000039-E

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

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"*.[1]

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.[2]

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[3] 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[4], 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. Se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte[5] (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

---

[1] Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.
[2] 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*".
[3] De acuerdo a lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:
"Articulo 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."
[4] Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.
[5] *Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.*

Transporte[6], establecidas en la Ley 105 de 1993[7], 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[8].

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.[9]

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

*"**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[10] 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[11].

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[12], 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*

---

[10] Constitución Política Colombiana. *"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.
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".
[11] Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.
[12] "*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."* (Negrita fuera del texto)

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".

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, conducirlas 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 deficiencia 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[13]**:**

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.*

---

[13] *"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".*

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*

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.*
>
> *<u>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</u>" - 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.

Se encuentran contemplados en la citada Ley algunos derechos como:

> "*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: (…)*
> >
> > *1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.*
> > *(…)*
> > *1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.*"

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 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.

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 adelantas por esta Dirección, son los siguientes:

3.1.1. Radicado 20195605057652

Mediante queja con radicado No. 20195605057652 de 22 de enero de 2019, la usuaria manifestó que le fue enviado desde Estados Unidos a Pasto un televisor con la empresa TCC S.A.S., el cual llegó averiado.

Ante la solicitud de indemnización realizada por la usuaria a TCC S.A.S., la empresa indicó que debía realizar primero la reclamación ante FASTER COLOMBIA, quienes se encargarían de realizar el reclamo con la empresa de transporte de carga.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20199100727531 de 26 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, el procedimiento que adelanta la empresa para que el destinatario verifique el estado del envío al momento de la entrega, la relación de la empresa con FASTER COLOMBIA, el protocolo de la empresa para evitar averías en los objetos enviados, las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de recibido.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20205320062822 de 23 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.2. Radicado 20195605374242

Mediante queja con radicado No. 20195605374242 de 3 de mayo de 2019, el usuario manifestó que le fue enviado un televisor a través de la empresa TCC S.A.S. La entrega en un primer momento no pudo ser realizada, pues el usuario no contestó el teléfono, sin embargo, al comunicarse le indicaron que la entrega se realizaría el siguiente sábado, momento en el cual confirmó la dirección de entrega la cual no tenía error alguno.

Una vez se realizó la entrega y se verificó el estado del televisor se evidenció que se averió la pantalla.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20199000545611 de 22 de octubre de 2019, solicitándole información relacionada con la constancia de recepción de mercancía, la trazabilidad del envío, el procedimiento que adelanta la empresa para que el destinatario verifique el estado del envío al momento de la entrega, copia del contrato de transporte el protocolo de la empresa para evitar averías en los objetos enviados, los protocolos de atención al ciudadano, las PQR interpuestas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de recibido.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20195605965222 de 6 de noviembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.3. Radicado 20195605790922

Mediante queja con radicado No. 20195605790922 de 9 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que le fue enviada remesa con ropa en su interior a través de la empresa TCC S.A.S. en la modalidad de pago contra entrega.

En el momento de adquirir el servicio le fue informado que la fecha de entrega era entre 3 a 5 días y que el número de remesa era el 865274709, sin embargo, al pasar dicho término se comunicó con la empresa y le informaron que se había perdido la remesa (guía de envío) por lo que su nuevo número sería el 429191153, además que se le haría la entrega al día siguiente.

Al no recibir el envío, la usuaria se comunicó con la empresa de nuevo quien le informó que por la temporada se realizaría el envío el 11 de diciembre, fecha en la cual tampoco hubo entrega.

Indicó que una empleada de la empresa le dijo que la caja se encontraba en la bodega de Barranquilla y que le iba a ser entregada en dos días. Empero su encomienda no llegó al lugar de destino.

Por último, la usuaria afirmó que interpuso queja ante la empresa y que tres semanas después no se le había dado respuesta.

Al 5 de enero de 2019, la usuaria no había recibido el paquete enviado.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20199100732461 del 27 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, los fundamentos para que se realice la modificación en la remesa, cómo informó a la usuaria sobre la modificación en la remesa, cómo informa a los usuarios la fecha estimada de entrega, los motivos por los que no se entregó a la usuaria en la fecha informada, cómo informa a los usuarios que no se va a cumplir con la fecha estimada de entrega, entre otras preguntas.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20205320058522 de 22 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.4. Radicado 20195606061332

Mediante queja con radicado No. 20195606061332 de 4 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que realizó envío con remesa número 430610807 con la empresa TCC S.A.S. Una vez se entregó la remesa en el lugar de destino, la usuaria destinataria lo recibió en la portería del edificio, pero no pudo verificar el contenido en presencia de los empleados de la empresa pues estos ya se habían retirado del domicilio.

Afirmó que al verificar el contenido de la caja evidenció que hacía falta el computador portátil que le había sido enviado. Por lo que al día siguiente la usuaria remitente se dirigió a la oficina receptora de la remesa donde le recomendaron realizar la reclamación a través de la línea telefónica.

Indicó la usuaria que interpuso PQR ante TCC S.A.S. solicitando la indemnización por el objeto faltante. La empresa negó la solicitud argumentando que la caja se había recibido sin ninguna novedad.

La usuaria destinataria a través de la línea telefónica de TCCC S.A.S. solicitó se reabriera el caso, informando que una fuente de la empresa le había informado que luego de la investigación interna se había determinado que el portátil había sido hurtado por uno de sus empleados.

Informó la usuaria que dos meses después la empresa dio respuesta reiterando los argumentos dados en la primera respuesta. Ante esta respuesta, la usuaria solicitó de nuevo la revisión del caso y fue de nuevo archivado pues no había aportado prueba del hurto.

Posteriormente, la usuaria se comunicó con la línea telefónica informando el nombre del empleado presuntamente involucrado con el hurto, quien afirmó la usuaria, fue despedido por la empresa.

Ante esta última reclamación la empresa accedió a indemnizar por un valor relacionado con el declarado en la guía. Propuesta a la que no accedió la usuaria.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20199100735261 de 30 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, cómo informó a la usuaria los riesgos de la pérdida, cuáles fueron los motivos de la pérdida y cómo los informó a la usuaria, cuál es el procedimiento para realizar la reclamación por pérdida y cómo se informó a la interesada, si realizó auditoria ante los hechos ocurridos y que acciones tomo frente al caso en concreto, entre otras preguntas.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20205320051382 de 20 de enero de 2020 y 20205320054952 de 21 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.5. Radicado 20195606065682

Mediante queja con radicado No. 20195606065682 de 5 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que realizó envío con remesa 260237129 de TCC S.A.S., del cual fueron saqueados dos bolsos. La usuaria manifestó que interpuso queja ante la empresa.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20199100734031 de 28 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, las novedades reportadas, cómo informó a la usuaria los riesgos de la pérdida, cuáles fueron los motivos de la pérdida y cómo los informó a la usuaria, cuál es el procedimiento para realizar la reclamación por pérdida y cómo se informó a la interesada, si realizó auditoria ante los hechos ocurridos y que acciones tomo frente al caso en concreto, entre otras preguntas.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20205320051412 de 20 de enero de 2020 y 20205320055232 de 21 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.6. Radicado 20195606105912

Mediante queja con radicado No. 20195606105912 de 2 de octubre de 2019, el usuario indicó que recibió un televisor con remesa 429616223 de TCC S.A.S., al solicitar a los empleados de la empresa abrir la caja para ver en que condiciones se encontraba el objeto los trabajadores de TCC S.A.S. le informaron que no estaban autorizados para adelantar dicha operación. Ante esta respuesta el usuario realizó la observación "sin verificar contenido" en la remesa.

Sin embargo, una vez el usuario verificó el contenido del envío observó que el televisor se encontraba averiado.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20209100021831 de 17 de enero de 2020, solicitándole información relacionada con la guía de envío, los motivos del daño de la carga, las razones por las que los empleados de la empresa indican que no están autorizados para revisar el estado en el que se recibe el objeto, la información que se brindó al usuario sobre los procedimientos para solicitar indemnización, si a realizado proceso de auditoria y si tomó medidas sancionatorias, entre otras preguntas.

TCC S.A.S mediante radicado No. 20205320163352 de 20 de febrero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.7. Radicado 20205320328192

Mediante queja con radicado No. 20205320328192 de 04 de mayo de 2020, el usuario manifestó que le fue enviado con remesa No.435821879 de TCC S.A.S., el cual no le ha sido entregado pues la empresa le informó que no puede realizar la entrega al municipio de destino con el argumento que el "*reexpedidor*" no está viajando a ese destino.

El usuario interpuso PQR ante la empresa en la que solicitó le fuera entregada la encomienda enviada. En la respuesta TCC S.A.S. indicó que ya se podía validar la información en la página web y que debía esperar a que la cuarentena terminara para que el "*reexpedidor*" realizara la entrega. Ante esta respuesta el usuario se comunicó en reiteradas ocasiones con la empresa y no se otorgó información diferente a la señalada en la primera ocasión.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a TCC S.A.S. mediante radicado No. 20209100323491 de 24 de junio de 2020, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, la gestión efectuada a la PQR que interpuso el usuario ante la empresa, las acciones adelantadas por la empresa para investigar lo sucedido en el caso en concreto, las grabaciones de las llamadas realizadas por el usuario, la trazabilidad de la carga, la información que se brinda al usuario sobre el tiempo de entrega, entre otras preguntas.

El 2 de marzo de 2021, una vez revisado el sistema de gestión documental de la entidad se evidenció que TCC S.A.S. no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información con radicado No. 20209100323491.

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. 20195605057652 de 22 de enero de 2019[14].

[14] Documentos con nombre «Prueba 1», «Prueba 1 – Anexo 1», «Prueba 1 – Anexo 2» y «Prueba 1 – Anexo 3», incorporados al expediente digital.

4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20199100727531 de 26 de diciembre de 2019[15].
4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320062822 de 23 de enero de 2020[16].
4.1.4. Queja con radicado No. 20195605374242 de 3 de mayo de 2019[17].
4.1.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199000545611 de 22 de octubre de 2019[18]
4.1.6. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195605965222 de 6 de noviembre de 2019[19].
4.1.7. Queja con radicado No. 20195605790922 de 9 de septiembre de 2019[20].
4.1.8. Requerimiento de información con radicado No. 20199100732461 del 27 de diciembre de 2019[21].
4.1.9. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320058522 de 22 de enero de 2020[22].
4.1.10. Queja con radicado No. 20195606061332 de 4 de diciembre de 2019[23].
4.1.11. Requerimiento de información con radicado No. 20199100735261 de 30 de diciembre de 2019[24].
4.1.12. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320051382 de 20 de enero de 2020[25].
4.1.13. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320054952 de 21 de enero de 2020[26].
4.1.14. Queja con radicado No. 20195606065682 de 5 de diciembre de 2019[27].
4.1.15. Requerimiento de información con radicado No. 20199100734031 de 28 de diciembre de 2019[28].
4.1.16. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320051412 de 20 de enero de 2020[29].
4.1.17. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320055232 de 21 de enero de 2020[30].
4.1.18. Queja con radicado No. 20195606105912 de 2 de octubre de 2019[31].
4.1.19. Requerimiento de información con radicado No. 20209100021831 de 17 de enero de 2020[32].
4.1.20. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320163352 de 20 de febrero de 2020[33].
4.1.21. Queja con radicado No. 20205320328192 de 04 de mayo de 2020[34].
4.1.22. Requerimiento de información con radicado No. 20209100323491 de 24 de junio de 2020[35].

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

[15] Documento con nombre «Prueba 2», incorporado al expediente digital.
[16] Documento con nombre «Prueba 3», incorporado al expediente digital.
[17] Documentos con nombre «Prueba 4», «Prueba 4 – Anexo 1», «Prueba 4 – Anexo 2» y «Prueba 4 – Anexo 3», incorporados al expediente digital.
[18] Documento con nombre «Prueba 5», incorporado al expediente digital.
[19] Documento con nombre «Prueba 6», incorporado al expediente digital.
[20] Documentos con nombre «Prueba 7» y «Prueba 7 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.
[21] Documento con nombre «Prueba 8», incorporado al expediente digital.
[22] Documento con nombre «Prueba 9», incorporado al expediente digital.
[23] Documentos con nombre «Prueba 10» y «Prueba 10 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.
[24] Documento con nombre «Prueba 11», incorporado al expediente digital.
[25] Documento con nombre «Prueba 12», incorporado al expediente digital.
[26] Documentos con nombre «Prueba 13» y «Prueba 13 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.
[27] Documento con nombre «Prueba 14», incorporado al expediente digital.
[28] Documento con nombre «Prueba 15», incorporado al expediente digital.
[29] Documento con nombre «Prueba 16», incorporado al expediente digital.
[30] Documentos con nombre «Prueba 17» y «Prueba 17 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.
[31] Documentos con nombre «Prueba 18» y «Prueba 18 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.
[32] Documento con nombre «Prueba 19», incorporado al expediente digital.
[33] Documento con nombre «Prueba 20», incorporado al expediente digital.
[34] Documentos con nombre «Prueba 21», «Prueba 21 – Anexo 1» y «Prueba 21 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.
[35] Documento con nombre «Prueba 22», incorporado al expediente digital.

iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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"*[36].

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 3.1.7., la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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 se generó la pérdida total o parcial de la carga, en consecuencia, no entregó el objeto enviado al usuario destinatario en el estado en el que le fue entregado por el usuario remitente por lo que se presuntamente no se prestó el servicio en las condiciones legales establecidas por el Código de Comercio, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.1., 3.1.2., 3.1.4., 3.1.5., 3.1.6., de la presente Resolución.

b. Presuntamente no permitió que el usuario ejerciera el derecho a la reclamación directamente ante el prestador del servicio, por lo que presuntamente incumplió las condiciones legales para una debida prestación del servicio pues el numeral 1.5. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 contempla mencionado derecho, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.1. de la presente Resolución.

c. Presuntamente no entregó la carga dentro del plazo indicado al usuario 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 3.1.3. y 3.1.7. 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:

---

[36] 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.

"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".

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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4** 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. 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. a 3.1.7., salvo el 3.1.5., la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, presuntamente habría incumplido la obligación de brindar al usuario información veraz, oportuna y verificable, como se describe a continuación:

a. Presuntamente no le proporcionó al usuario la información oportuna sobre las consecuencias de no verificar el contenido de la carga antes de que el funcionario de la sociedad investigada se retirara del lugar de destino y firmara la guía de envío sin realizar observaciones a la misma, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.1., 3.1.2., 3.1.4., de la presente Resolución.

b. Presuntamente incluyó información no veraz en la trazabilidad del envío, toda vez que reportó información diferente a la otorgada por la usuaria lo que generó demora en la entregada del envío, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.2. de la presente Resolución.

c. Presuntamente extravió las remesas (guías de envío) de las encomiendas lo que impidió se entregara el objeto en el lugar de destino o la pérdida de la encomienda, incumpliéndose 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 el caso identificado en el numeral 3.1.3. de la presente Resolución.

d. Presuntamente otorgó información no veraz sobre el deber de sus funcionarios de acompañar al usuario destinatario a verificar el estado del objeto enviado afectando así su derecho a una posterior reclamación ante la empresa, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.6. de la presente Resolución.

e. Presuntamente otorgó información no veraz sobre la cobertura para la entrega en el lugar de destino, lo que imposibilitó la entrega del objeto enviado y limitó el derecho a libre elección del usuario pues de haberse sabido que no se contaba con el servicio a esa ciudad el usuario hubiere elegido otra empresa de transporte de carga tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.7. 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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4** 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 el numeral 3.1.7. de la presente Resolución, la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le solicitó, pues al parecer, la investigada no dio respuesta a los requerimientos de información realizados por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada con el contrato de transporte, la gestión efectuada a la PQR que interpuso el usuario ante la empresa, las acciones adelantadas por la empresa para investigar lo sucedido en el caso en concreto, las grabaciones de las llamadas realizadas por el usuario, la trazabilidad de la carga, la información que se brinda al usuario sobre el tiempo de entrega, entre otras preguntas.

El referido requerimiento de información fue entregado el 15 de septiembre de 2020 en la dirección de correo electrónico proveída por la empresa en su Certificado de Existencia y Representación Legal, como se evidencia en la constancia de envío del Grupo de Gestión Documental de la Entidad.

Esta Dirección el 2 de marzo de 2021, revisó el sistema de gestión documental de la Entidad se evidenció que TCC S.A.S. no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información con radicado No. 20209100323491.

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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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 señaladas en el literal c y e del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del parágrafo 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 (…)"[37]

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

7.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019[38], 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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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: 2021910260000039-E.**

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

---

[37] 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.

[38] "*Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022".*

IX. RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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.

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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**, 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 2021910260000039-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

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 **TCC S.A.S**, identificada con **NIT. 860016640 - 4**.

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[39] 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,

2459 DE 16/04/2021

JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
TCC S.A.S.
Margarita Maria Vargas
Representante legal o quien haga sus veces
contabilidad@tcc.com.co

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de TCC S.A.S. (A 14 folios)
Proyectó: N.P.C
Revisó: F.R.B

[39] *"**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.*
*Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso"** (Negrita y subraya fuera del texto original)*

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

El servicio de **envíos** de Colombia

Identificador del certificado: E44259741-S

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)
Identificador de usuario: 403784
Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)
Destino: contabilidad@tcc.com.co

Fecha y hora de envío: 16 de Abril de 2021 (10:46 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 16 de Abril de 2021 (10:46 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330024595 de 16-04-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)
Mensaje:

ESTA ES UNA NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA, POR FAVOR NO RESPONDA ESTE MENSAJE

Señor(a)

TCC S.A.S.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida por el Gobierno Nacional.

En el (los) documento(s) anexo(s) se remite copia Íntegra de la(s) resolución(nes) indicada(s) en el asunto del presente mensaje de datos y se le informa los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, los cuales, se relacionan a continuación:

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDENCIA DE TRANSPORTE serán utilizados para adelantar los trámites y servicios propios de la entidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el decreto 2409 de 2018. Su información personal siempre será tratada de manera adecuada respetando la confidencialidad necesaria y de acuerdo con las leyes, y dispuesto en el régimen de protección de datos personales.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electronico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.

PDF	Content1-application-2459.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
PDF	Content2-application-Certificiado de existencia TCC.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 16 de Abril de 2021

Código Postal: 110911 Diag. 25G 95A - 55, Bogotá D.C. Bogotá: (57-1) 472 2000 Nacional: 01 8000 111 210 www.4-72.com.co