

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2460 DE 16/04/2021

Expediente No. 202191026000038-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de INTER RAPIDISIMO 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 “[!]la 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 delegación³ 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 transporte⁴, 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 Transporte⁵ (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 con 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.”

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.

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

Transporte⁶, establecidas en la Ley 105 de 1993⁷, 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 legales⁸.

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.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de INTER RAPIDISIMO 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 Política¹⁰ 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 servicio¹¹.

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 2011¹², 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

¹⁰ 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.”

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.” (Negrilla fuera del texto)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de INTER RAPIDISIMO 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 cosa 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."

Respecto de la indemnización el artículo 1031 del Código de Comercio establece que:

"ARTÍCULO 1031. VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN. En caso de pérdida total de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador igual al valor declarado por el remitente para la carga afectada.

Si la pérdida fuere parcial, el monto de la indemnización se determinará de acuerdo con la proporción que la mercancía perdida represente frente al total del despacho.

*No obstante, y **por estipulación expresada en la carta de porte conocimiento** o póliza de embarque o remesa terrestre de carga, las partes podrán pactar un límite indemnizable, que en ningún caso podrá ser inferior al setenta y cinco por ciento (75%) del valor declarado.*

*En eventos de **perdida total y perdida parcial por concepto de lucro cesante el transportador pagará adicionalmente un veinticinco por ciento (25%) del valor de la indemnización determinada conforme a los incisos anteriores. Si la perdida o avería es ocasionada por dolo o culpa grave del transportador éste estará obligado a la indemnización plena sin que valga estipulación en contrario o renuncia.***

En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.

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

Las cláusulas contrarias a lo dispuesto en los incisos anteriores no producirán efectos.

Para el evento de retardo en la entrega, las partes podrán, de común acuerdo, fijar un límite de indemnización a cargo del transportador. A falta de estipulación en este sentido, la indemnización por dicho evento será la que se establezca judicialmente." (Negrita fuera del texto)

2. Ley 105 de 1993¹³:

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.

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. (...)"

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".

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

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.

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

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

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

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

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 adelantadas por esta Dirección, son los siguientes:

3.1.1. Radicado 20195605034482

Mediante queja con radicado No. 20195605034482 de 15 de enero de 2019, el usuario manifestó que la encomienda con guía No.70002307650 de INTER RAPIDISIMO S.A. se reportó como ingresada a la bodega el 28 de diciembre de 2018, sin embargo, el usuario no pudo establecer comunicación con los teléfonos del call center.

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

Indicó también que radicó queja ante la empresa el 4 de enero de 2019. El 8 de enero del mismo año se comunicó por vía telefónica con la empresa y le fue indicado que se enviaba al área encargada su petición pero que no se tenía comunicación con Cartagena. A la fecha de la presentación de la queja ante esta Entidad el usuario no había recibido respuesta por parte de la empresa.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199000514331 de 11 de octubre de 2019, solicitándole información relacionada con la trazabilidad de la guía No. 70002307650, la fecha en la que efectivamente se realizó la entrega y el cumplimiento respecto de la fecha en la que debía entregarse la carga. Así mismo, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195605935172 de 25 de octubre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.2. Radicado 20195605685172

Mediante queja con radicado No. 20195605685172 de 04 de agosto de 2019, la usuaria manifestó que a través de la encomienda con guía No. 700027030381 de INTER RAPIDISIMO S.A., le fue enviada una motocicleta *TVS RIDER* de juguete la cual fue entregada el 13 de julio de 2019.

El empleado de la mencionada empresa ingresa la moto arrastrándola y sin contar con empaque en gran parte de este, a diferencia de cómo le fue enviado en fotos a la usuaria al momento del despacho. Por esta razón la usuaria solicitó se abriera en presencia del empleado de INTER RAPIDISIMO S.A., evidenciando la ausencia de la llave que enciende la moto.

Continuó su relato indicando la gestión que se adelantó al interior de la empresa, a quien le informaron el 23 de julio de 2019 que las llaves se encontraban en la ciudad de Cali, sin embargo, la usuaria ya había realizado modificaciones al juguete.

Las llaves fueron enviadas a la usuaria el 24 de julio de 2019 y recibidas por una empleada de la usuaria.

Anexó a su queja copia de la respuesta de INTER RAPIDISIMO S.A. a la queja por ella interpuesta y foto de la motocicleta *TVS RIDER* de juguete.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199000609761 de 14 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con el estado en el que se recibió la carga, la trazabilidad de la encomienda, controles y procedimientos para la entrega de la carga en el mismo estado en el que fue entregado por su remitente, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606046132 y 20195606088242 de 29 de noviembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.3. Radicado 20195605706382

Mediante queja con radicado No. 20195605706382 de 12 de agosto de 2019, la usuaria manifestó que INTER RAPIDISIMO S.A. informó el hurto de las facturas de carga con No.700026692273, 700026692137 y 700026692189.

La usuaria anexó respuesta de la empresa del 02 de julio de 2019, en la que no se accede a las pretensiones de la usuaria.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100731801 de 27 de

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

diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los contratos de transporte, los controles para el cuidado de la carga, la información que se brinda a los usuarios respecto de la veracidad en la declaración que realiza del objeto enviado, los motivos de la pérdida de la carga, procedimientos a adelantar en caso de pérdida y las acciones a tomar por la empresa.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20205320042812 de 16 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.4. Radicado 20195605815352

Mediante queja con radicado No. 20195605815352 de 17 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que la carga con guía No. 700016548074 de INTER RAPIDISIMO S.A. contenía una CPU que llegó averiada. Así mismo, afirmó que recibió una mala atención por parte de la coordinadora de PQRS de la empresa.

Anexó a su queja copia de la respuesta de INTER RAPIDISIMO S.A. a la queja por ella interpuesta.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100652091 de 01 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, protocolo y capacitaciones de atención al usuario, el procedimiento que acredite que el usuario destinatario cuenta con el tiempo necesario para verificar el contenido del envío, la trazabilidad del envío, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606113672 de 19 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.5. Radicado 20195605826092

Mediante queja con radicado No. 20195605826092¹⁴ de 20 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que la carga con guía No. 900009116025 de INTER RAPIDISIMO S.A. contenía un televisor que llegó averiado, el cual indicó se encontraba bien embalado, en caja e *icopor* grueso.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100641781 de 25 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte el procedimiento que acredite que el usuario destinatario cuenta con el tiempo necesario para verificar el contenido del envío, la trazabilidad del envío, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606079352 de 9 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.6. Radicado 20195605953592

Mediante queja con radicado No. 20195605953592 de 31 de octubre de 2019, el usuario manifestó que la encomienda con guía No. 70002307650 de INTERRAPIDISIMO S.A. contenía elementos personales, de cocina y dulces. Dicha encomienda fue saqueada y entregada con el contenido de menor valor el 12 de septiembre de 2019.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100641781 de 25 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con la información que se le brindó al usuario

¹⁴ El radicado No. 20195605826092 de 20 de septiembre de 2019, se encuentra duplicado en el sistema de gestión documental de la entidad en los siguientes números de radicados de la misma fecha: 20195605826102, 20195605826112, 20195605826122, 20195605826132, 20195605826152, 20195605826162, 20195605826172, 20195605826182, 20195605826192, 20195605826202, 20195605826212, 20195605826222, 20195605826232, 20195605826242, 20195605826252, 20195605826262 y 20195605826302.

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

sobre el estado de recibido de la carga, la trazabilidad del envío, protocolos para evitar la pérdida de la carga, las medidas que tomó la empresa ante la pérdida de la carga, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20205320051312 de 20 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.7. Radicado 20195605963182

Mediante queja con radicado No. 20195605963182 de 05 de noviembre de 2019, la usuaria manifestó que la carga con guía No. 70002825315 de INTER RAPIDISIMO S.A. la cual contenía una lápida llegó averiada a su destino.

Indicó que la empresa a pesar de saber el contenido del envío no solicitó condiciones especiales de embalaje, ni señaló en la parte externa de la caja que era frágil y delicado, no solicitó el valor del envío, por último, manifestó que la empresa no accedió a la reclamación indicando que debía realizarse en los tres días posteriores a la entrega.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100652091 de 01 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, el procedimiento que acredite que el usuario destinatario cuenta con el tiempo necesario para verificar el contenido del envío, la trazabilidad del envío, el procedimiento que debe adelantar un usuario para realizar una reclamación, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606113672 de 19 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.8. Radicado 20195605972172

Mediante queja con radicado No. 20195605972172 de 07 de noviembre de 2019, el usuario manifestó que la carga con guía No. 700029777657 de INTER RAPIDISIMO S.A., fue contratada bajo la modalidad de cobro contra entrega. Indicó que la empresa anuló de forma unilateral sin informar al usuario la guía que se entregó a la usuaria cobrando un valor mayor al señalado al momento de contratar el servicio.

Así mismo, afirmó que contrató el servicio para que fuera entregado en su domicilio, pero debió dirigirse a las oficinas de la empresa para recoger el envío.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100646591 de 25 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, copia de las guías de envío, las condiciones en las que se informó al usuario la modificación de la necesidad de reemplazar la guía de envío, el procedimiento que debe adelantar un usuario para realizar una reclamación, si adelantó algún proceso de auditoría o mejora con relación a los hechos de la queja en cuestión, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606096932 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.9. Radicado 20195606003612

Mediante queja con radicado No. 20195606003612 de 15 de noviembre de 2019, la usuaria manifestó que la carga con guía No. 700029093507 de INTER RAPIDISIMO S.A., se abrió en la presencia de una funcionaria de la empresa donde evidenciaron que habían sido hurtados algunos elementos de la caja, puesto que la carga pesaba 9 kilos y se recibieron 4 kilos.

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

Indicó que interpuso queja ante la empresa solicitando indemnización por lo pedido más la empresa no reconoció el valor requerido.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100705261 de 16 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los datos solicitados al usuario a la hora de recibir la carga, la trazabilidad de la guía, los protocolos de la empresa para evitar la pérdida de los objetos y las medidas que toma cuando se da el suceso, si se realizó averiguación de los motivos que dieron lugar a la pérdida parcial de la guía No. 700029093507, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20195606096872 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.10. Radicado 20195606092502

Mediante queja con radicado No. 20195606092502 de 12 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que la carga con guía No. 900009285358 de INTER RAPIDISIMO S.A., presentó demora en la entrega del envío, el cual fue cobrado para transportarse por el modo de transporte aéreo, pero se efectuó por el modo terrestre.

Así mismo, indicó que radicó queja ante la empresa y que al momento de radicar la queja en esta Entidad no había recibido respuesta.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20209100000311 de 2 de enero de 2020, solicitándole información relacionada con la trazabilidad del envío, el protocolo establecido para confirmar la entrega en el lugar de destino, la información que se brinda al usuario sobre el tiempo de entrega, la justificación de la demora en la entrega de la guía No. 900009285358, la PQR presentada por el usuario y su respectiva respuesta con la correspondiente constancia de envío, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20205320051402 de 20 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.11. Radicado 20195606133132

Mediante queja con radicado No. 20195606133132 de 26 de diciembre de 2019, el usuario manifestó que la carga con guía No. 700030692822 de INTER RAPIDISIMO S.A., el cual contenía un equipaje sufrió extravío, por lo que procedió a radicar una PQR ante la empresa.

La empresa en la respuesta a la PQR reconoció la pérdida del equipaje y allegó un acuerdo conciliatorio, con el que el usuario no está de acuerdo pues indicó que es un valor menor al contenido del equipaje extraviado.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20209100023311 de 20 de enero de 2020, solicitándole información relacionada con la guía de envío, los motivos de la pérdida y cómo fueron informados al usuario, las acciones preventivas y sancionatorias frente al caso concreto, cómo informó al usuario sobre sus deberes y derechos al momento de declarar el valor de la carga enviada, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20205320089872 de 30 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.12. Radicado 20205320077932

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

Mediante queja con radicado No. 20205320077932 de 28 de enero de 2020, el usuario manifestó que la carga con guía No. 700031021717 de INTER RAPIDISIMO S.A., contenía objetos y prendas de uso militar que no llegaron a su destino, por lo que procedió a radicar una PQR ante la empresa.

La empresa en la respuesta a la PQR reconoció la pérdida de la carga sin indicar los detalles y allegó un acuerdo conciliatorio, con el que el usuario no está de acuerdo pues indicó que es un valor menor al contenido de la carga extraviada.

En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20209100160331 de 11 de marzo de 2020, solicitándole información relacionada con la trazabilidad del envío, las políticas de la empresa para evitar la pérdida del envío, cómo se informó al usuario la pérdida de la carga, los canales de atención de la empresa, entre otras preguntas.

INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20205320271562 de 1 de abril de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.13. Radicado 20195606089752

Mediante queja con radicado No. 20195606089752 de 11 de diciembre de 2019¹⁵, la usuaria manifestó que se envió una maleta con libros con guía No. 700030666227 de INTER RAPIDISIMO S.A., la cual no llegó a su destino, por lo que procedió a radicar una PQR ante la empresa.

A la fecha de la radicación de la queja en la entidad, la empresa no había dado respuesta a la solicitud de la usuaria, ni daba respuesta a través de su página, aplicación y líneas telefónicas.

En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a INTER RAPIDISIMO S.A. mediante radicado No. 20199100723471 de 23 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con la copia de la guía de envío, la trazabilidad del envío, cómo indica la empresa a los usuarios la fecha aproximada de entrega, las razones por las que presuntamente no fue entregado el equipaje en su lugar de destino, las novedades reportadas, entre otras preguntas.

El 12 de febrero de 2021, una vez revisado el sistema de gestión documental de la entidad se evidenció que INTER RAPIDISIMO S.A. no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información solicitado mediante radicado No. 20199100723471.

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. 20195605034482 de 15 de enero de 2019¹⁶.

4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20199000514331 de 11 de octubre de 2019¹⁷.

4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195605935172 de 25 de octubre de 2019¹⁸.

4.1.4. Queja con radicado No. 20195605685172 de 04 de agosto de 2019¹⁹.

¹⁵ El radicado No. 20195606089752 de 11 de diciembre de 2019, se encuentra duplicado en el sistema de gestión documental de la entidad con el radicado No. 20195606086112 de la misma fecha.

¹⁶ Documentos con nombre «Prueba 1» y «Anexo 1- Prueba 1», incorporados al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «Prueba 2», incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «Prueba 3» y «Anexo 1- Prueba 3», incorporados al expediente digital.

¹⁹ Documentos con nombre «Prueba 4», «Anexo 1- Prueba 4» y «Anexo 2- Prueba 4», incorporados al expediente digital.

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

- 4.1.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199000609761 de 14 de noviembre de 2019²⁰.
- 4.1.6. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606046132 de 26 de noviembre de 2019²¹.
- 4.1.7. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606088242 de 11 de diciembre de 2019²².
- 4.1.8. Queja con radicado No. 20195605706382 de 12 de agosto de 2019²³.
- 4.1.9. Requerimiento de información con radicado No. 20199100731801 de 27 de diciembre de 2019²⁴.
- 4.1.10. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320042812 de 16 de enero de 2020²⁵.
- 4.1.11. Queja con radicado No. 20195605815352 de 17 de septiembre de 2019²⁶.
- 4.1.12. Requerimiento de información con radicado No. 20199100652091 de 01 de diciembre de 2019²⁷.
- 4.1.13. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606113672 de 19 de diciembre de 2019²⁸.
- 4.1.14. Queja con radicado No. 20195605826092 de 20 de septiembre de 2019²⁹.
- 4.1.15. Requerimiento de información con radicado No. 20199100641781 de 25 de noviembre de 2019³⁰.
- 4.1.16. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606079352 de 9 de diciembre de 2019³¹.
- 4.1.17. Queja con radicado No. 20195605953592 de 31 de octubre de 2019³².
- 4.1.18. Requerimiento de información con radicado No. 20199100641781 de 25 de noviembre de 2019³³.
- 4.1.19. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320051312 de 20 de enero de 2020³⁴.
- 4.1.20. Queja con radicado No. 20195605963182 de 05 de noviembre de 2019³⁵.
- 4.1.21. Queja con radicado No. 20195605972172 de 07 de noviembre de 2019³⁶.
- 4.1.22. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646591 de 25 de noviembre de 2019³⁷.
- 4.1.23. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606096932 de 13 de diciembre de 2019³⁸.
- 4.1.24. Queja con radicado No. 20195606003612 de 15 de noviembre de 2019³⁹.
- 4.1.25. Requerimiento de información con radicado No. 20199100705261 de 16 de diciembre de 2019⁴⁰.
- 4.1.26. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606096872 de 13 de diciembre de 2019⁴¹.

²⁰ Documento con nombre «Prueba 5», incorporado al expediente digital.

²¹ Documentos con nombre «Prueba 6», «Anexo 1- Prueba 6» y «Anexo 2- Prueba 6», incorporados al expediente digital.

²² Documentos con nombre «Prueba 7», «Anexo 1- Prueba 7» y «Anexo 2- Prueba 7», incorporados al expediente digital.

²³ Documentos con nombre «Prueba 8» y «Anexo 1- Prueba 8», incorporados al expediente digital.

²⁴ Documento con nombre «Prueba 9», incorporado al expediente digital.

²⁵ Documentos con nombre «Prueba 10», «Anexo 1- Prueba 10» y «Anexo 2- Prueba 10», incorporados al expediente digital.

²⁶ Documentos con nombre «Prueba 11» y «Anexo 1- Prueba 11», incorporados al expediente digital.

²⁷ Documento con nombre «Prueba 12», incorporado al expediente digital.

²⁸ Documentos con nombre «Prueba 13» y «Anexo 1- Prueba 13», incorporados al expediente digital.

²⁹ Documentos con nombre «Prueba 14», «Anexo 1- Prueba 14», «Anexo 2- Prueba 14», «Anexo 3- Prueba 14», «Anexo 4- Prueba 14» y «Anexo 5- Prueba 14», incorporados al expediente digital.

³⁰ Documento con nombre «Prueba 15», incorporado al expediente digital.

³¹ Documentos con nombre «Prueba 16», «Anexo 1- Prueba 16», «Anexo 2- Prueba 16», «Anexo 3- Prueba 16» y «Anexo 4- Prueba 16», incorporados al expediente digital.

³² Documento con nombre «Prueba 17», incorporado al expediente digital.

³³ Documento con nombre «Prueba 18», incorporado al expediente digital.

³⁴ Documentos con nombre «Prueba 19», «Anexo 1- Prueba 19», «Anexo 2- Prueba 19» y «Anexo 3- Prueba 19», incorporados al expediente digital.

³⁵ Documentos con nombre «Prueba 20» y «Anexo 1- Prueba 20», incorporados al expediente digital.

³⁶ Documentos con nombre «Prueba 21», «Anexo 1- Prueba 21» y «Anexo 2- Prueba 21», incorporados al expediente digital.

³⁷ Documento con nombre «Prueba 22», incorporado al expediente digital.

³⁸ Documentos con nombre «Prueba 23» y «Anexo 1- Prueba 23», incorporados al expediente digital.

³⁹ Documentos con nombre «Prueba 24» y «Anexo 1- Prueba 24», incorporados al expediente digital.

⁴⁰ Documento con nombre «Prueba 25», incorporado al expediente digital.

⁴¹ Documentos con nombre «Prueba 26» y «Anexo 1- Prueba 26», incorporados al expediente digital.

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

- 4.1.27. Queja con radicado No. 20195606092502 de 12 de diciembre de 2019⁴².
- 4.1.28. Requerimiento de información con radicado No. 20209100000311 de 2 de enero de 2020⁴³.
- 4.1.29. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320051402 de 20 de enero de 2020⁴⁴.
- 4.1.30. Queja con radicado No. 20195606133132 de 26 de diciembre de 2019⁴⁵.
- 4.1.31. Requerimiento de información con radicado No. 20209100023311 de 20 de enero de 2020⁴⁶.
- 4.1.32. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320089872 de 30 de enero de 2020⁴⁷.
- 4.1.33. Queja con radicado No. 20205320077932 de 28 de enero de 2020⁴⁸.
- 4.1.34. Requerimiento de información con radicado No. 20209100160331 de 11 de marzo de 2020⁴⁹.
- 4.1.35. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320271562 de 1 de abril de 2020⁵⁰.
- 4.1.36. Queja con radicado No. 20195606089752 de 11 de diciembre de 2019⁵¹.
- 4.1.37. Requerimiento de información con radicado No. 20199100723471 de 23 de diciembre de 2019⁵².

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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con NIT. **800251569 – 7**, 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”⁵³.

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.

⁴² Documentos con nombre «Prueba 27», «Anexo 1- Prueba 27» y «Anexo 2- Prueba 27», incorporados al expediente digital.

⁴³ Documento con nombre «Prueba 28», incorporado al expediente digital.

⁴⁴ Documentos con nombre «Prueba 29» y «Anexo 1- Prueba 29», incorporados al expediente digital.

⁴⁵ Documento con nombre «Prueba 30», incorporado al expediente digital.

⁴⁶ Documento con nombre «Prueba 31», incorporado al expediente digital.

⁴⁷ Documentos con nombre «Prueba 32» y «Anexo 1- Prueba 32», incorporados al expediente digital.

⁴⁸ Documentos con nombre «Prueba 33», «Anexo 1- Prueba 33» y «Anexo 2- Prueba 33», incorporados al expediente digital.

⁴⁹ Documento con nombre «Prueba 34», incorporado al expediente digital.

⁵⁰ Documentos con nombre «Prueba 35» y «Anexo 1- Prueba 35», incorporados al expediente digital.

⁵¹ Documentos con nombre «Prueba 36» y «Anexo 1- Prueba 36», incorporados al expediente digital.

⁵² Documento con nombre «Prueba 37», incorporado al expediente digital.

⁵³ 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 INTER RAPIDISIMO S.A."

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1. a 3.1.13., salvo el numeral 3.1.8., la sociedad **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, presuntamente habría incumplido respecto a 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. y 3.1.10. de la presente Resolución
- b. Presuntamente se generó la pérdida total o parcial de la carga, en consecuencia, no entregó el objeto enviado al (los) usuario(s) destinatario(s) en el estado en el que le fue entregado por el (los) usuario(s) remitente(s) 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 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., 3.1.5., 3.1.6., 3.1.7., 3.1.9., 3.1.11., 3.1.12. y 3.1.13. de la presente Resolución.
- c. Presuntamente no prestó una debida atención al usuario 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., 3.1.10. y 3.1.13. 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".

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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7** 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.

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

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., 3.1.3., 3.1.4., 3.1.5., 3.1.7, 3.1.8, 3.1.9., 3.1.11. y 3.1.12., la sociedad **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 el caso identificado en el numeral 3.1.1. de la presente Resolución.
- b. Presuntamente no brindó información oportuna, de acuerdo con la obligación estipulada en el Código de Comercio, sobre el valor a indemnizar en el caso de generarse daño en el objeto enviado, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.3., 3.1.9., 3.1.11. y 3.1.12. de la presente Resolución.
- c. 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 3.1.4., 3.1.5. y 3.1.7. de la presente Resolución.
- d. Presuntamente incluyó información no veraz en las guías de envío y no informó oportunamente al usuario sobre las modificaciones que debía realizar, lo que aparentemente generó un aumento en el valor a pagar por el usuario, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.8. 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:

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de INTER RAPIDISIMO S.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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7** 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 numeral 3.1.13. de la presente Resolución, la sociedad **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 20199100723471 de 23 de diciembre de 2019 realizado por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada con la copia de la guía de envío, la trazabilidad del envío, cómo indica la empresa a los usuarios la fecha aproximada de entrega, las razones por las que presuntamente no fue entregado el equipaje en su lugar de destino, las novedades reportadas, entre otras preguntas.

El referido requerimiento de información fue entregado el 31 de diciembre de 2019 en la dirección de notificaciones proveída por la empresa en su Certificado de Existencia y Representación Legal, como consta en la guía RA225399023CO, emitida por Servicios Postales Nacionales 4-72.

Esta Dirección el 12 de febrero de 2021, revisó el sistema de gestión documental de la entidad y evidenció que INTER RAPIDISIMO S.A. no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información con radicado 20199100723471.

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:

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

(...)

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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 (...)"⁵⁴*

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

7.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019⁵⁵, 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:

⁵⁴ 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.

⁵⁵ "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 INTER RAPIDISIMO S.A."

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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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: 202191026000038-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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con **NIT. 800251569 - 7**, 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 202191026000038-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

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

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 **INTER RAPIDISIMO S.A.** con NIT. 800251569 - 7.

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 47⁵⁶ 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,

2460 DE 16/04/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

INTER RAPIDISIMO S.A.

Norman Enrique Chaparro Gómez

Representante legal o quien haga sus veces

Calle 18 No. 65A – 03

Bogotá D.C.

presidencia@interrapidisimo.com

Anexa: Certificado de existencia y representación de INTER RAPIDISIMO S.A., en doce (12) folios.

Proyectó: N.P.C

Revisó: F.R.B

⁵⁶ "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)

Bogotá, 16-04-2021

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330212851**

Fecha: 16-04-2021

Inter Rapidísimo S.A.
Calle 18 # 65A - 03
D.C. Bogotá

Asunto: 2460 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 2460 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, 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: F:\Asesoría\mas\Comunicaciones

Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Proyectó: Natalia Hoyos S
Revisó: Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

472

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917.9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - serviciosalcliente@4-72.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	INTER RAPIDISIMO SA	Nombre/Razón Social:	SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES
Dirección:	CLL 18 NO 65A 03	Dirección:	Calle 37 No 28B-21 Barrio la soledad
Ciudad:	BOGOTÁ D.C.	Ciudad:	BOGOTÁ D.C.
Departamento:	BOGOTÁ D.C.	Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Código postal:	111611005	Código postal:	111311395
Fecha admisión:	21/04/2021 12:37:19	Envío:	RA311677921CO

1111
585

472

Principal Bogotá D.C. Calles 4 y 5, Bogotá D.C. www.472.com.co

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social:	INTER RAPIDISIMO SA	Nombre/Razón Social:	SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES
Dirección:	CLL 18 NO 65A 03	Dirección:	Calle 37 No 28B-21 Barrio la soledad
Ciudad:	BOGOTÁ D.C.	Ciudad:	BOGOTÁ D.C.
Departamento:	BOGOTÁ D.C.	Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Código postal:	111611005	Código postal:	111311395
Envío:	RA311677921CO	Envío:	RA311677921CO
Fecha admisión:	21/04/2021 12:37:19	Fecha admisión:	21/04/2021 12:37:19
Operativo:	14202199	Operativo:	14202199
Orden de servicio:	UAC CENTRO	Orden de servicio:	UAC CENTRO
Referencia:	20215330212851	Referencia:	20215330212851
Tel:		Tel:	
Código Postal:	11611005	Código Postal:	11311395
Código Operativo:	111585	Código Operativo:	111769
Peso Físico(gramos):	200	Peso Físico(gramos):	200
Peso Volumétrico(gramos):	0	Peso Volumétrico(gramos):	0
Valor Declarado:	\$0	Valor Declarado:	\$0
Valor Flete:	\$5.800	Valor Flete:	\$5.800
Costo de manejo:	\$0	Costo de manejo:	\$0
Valor Total:	\$5.800	Valor Total:	\$5.800
Observaciones del cliente:		Observaciones del cliente:	
C.C.:		C.C.:	
Fecha de entrega:		Fecha de entrega:	
Distribuidor:		Distribuidor:	
Gestión de entrega:		Gestión de entrega:	
Tel:		Tel:	
Hora:		Hora:	
Causa Devolución:		Causa Devolución:	
Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Firma nombre y/o sello de quien recibe:	

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917.9
Mintic Concesión de Correo
CORREO CERTIFICADO NACIONAL
UAC CENTRO
Fecha Presentación: 21/04/2021 12:37:19
RA311677921CO

UAC.CENTRO
CENTRO A
1111
769