

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2461 DE 16/04/2021

Expediente No. 202191026000036-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de ENVIA COLVANES 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 “[!]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. Que 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 a lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

“Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...)

22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos.”

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 ENVIA COLVANES S.A.S"

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 ENVIA COLVANES S.A.S”

“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 ENVIA COLVANES S.A.S”

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

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

“El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa: 1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario (...).”

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

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

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

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

2. Ley 105 de 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.

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 ENVIA COLVANES S.A.S”

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

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

3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte

El artículo 3 de la Ley 336 de 1996, dispone que “(...) *en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo (...)*”.

Por otro lado, el artículo 5 *ibidem* dispone:

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

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

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

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

“[b]ajo la suprema dirección y tutela administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal. Así mismo el Ministerio de Transporte reglamentará todo lo pertinente al transporte turístico contemplado en la Ley 300 de 1996”.

4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

La Ley 1480 de 2011 regula las relaciones de consumo, específicamente, los derechos y obligaciones surgidas entre los proveedores, productores y los consumidores o usuarios, así como la responsabilidad de los primeros por la vulneración de los derechos de los segundos.

En el mismo se contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado velar por su efectiva protección, tanto así que la citada norma establece en su artículo 1, relativo a los principios generales, lo siguiente: “(...) *Esta ley tiene*

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

como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

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

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

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

1. Derechos: (...)

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

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".

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

III. HECHOS

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

3.1.1. Radicado 20195605626052

Mediante queja con radicado No. 20195605626052 de 16 de julio de 2019, el usuario manifestó que envió mediante encomienda con guía No. 011011986798 de ENVIA COLVANES S.A.S., siete unidades que contenían objetos personales. Al recibir el envío en el lugar de destino, evidenció que una de las cajas tenía un plástico transparente diferente al que utilizó el usuario para su embalaje. El usuario manifestó haber realizado la observación de forma verbal al transportista, pero este solo se enfocó en bajar las unidades faltantes.

Una vez verificó el contenido de las cajas notó que hacían falta algunos elementos, por lo que procedió a radicar queja ante la empresa. En la respuesta que se otorgó al usuario le negaron sus pretensiones con fundamento en que no se habían encontrado novedades en el proceso de transporte.

El usuario manifestó que interpuso demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio, donde en la contestación de la demanda ENVIA COLVANES S.A.S. allegó una guía de envío diferente a la que firmó el usuario al momento de realizarse la entrega de las unidades. Añadió el usuario que la guía fue anulada sin informarle previamente al usuario.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20199100645911 de 27 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con el contrato de transporte, copia y trazabilidad de la guía No. 011011986798 y la asignada posteriormente, la información que se brinda a los usuarios sobre el proceso de reclamación ante la empresa, el procedimiento a adelantar ante la pérdida de la mercancía, los motivos de la pérdida y cómo fueron informados al usuario, el procedimiento utilizado por la empresa para determinar el estado de la mercancía, cómo permitió al usuario la verificación del envío al momento de recibirlo, cómo informó las consecuencias de firmar a satisfacción, si se ha llegado algún acuerdo con el usuario, cómo informó al usuario que se iban a anular la guía de envío, las PQR interpuestas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20195606099462 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.2. Radicado 20195605812292

Mediante queja con radicado No. 20195605812292 de 16 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que solicitó cotización para realizar un envío de Medellín con destino a Brasil con ENVIA COLVANES S.A.S. por un valor justificado conforme al peso que previamente verificó la usuaria en laboratorio. Al momento de entregarse la carga, la funcionaria de la empresa verificó la cantidad de bolsas y el peso total del empaque, los cuales se compilaron en una caja de plástico y posteriormente en una caja de cartón, asignándole la guía No. 036002474336.

Posteriormente, la usuaria se comunicó con la empresa vía telefónica y le fue informado que el paquete no se había enviado pues se había realizado una mala liquidación del peso por el que se realizó el pago. La empresa le brindó como solución consignar un valor adicional so pena de perder el valor inicialmente pagado, por lo que la usuaria accedió a realizar el pago para que se realizara el envío.

La usuaria indicó que solicitó a la empresa la devolución del valor adicional pagado pues no le fue entregado el envío en el tiempo indicado por ENVIA COLVANES S.A.S., a lo que la misma respondió que se reportó una novedad en la trazabilidad del envío por errada liquidación con relación al peso del envío y que la encomienda se había enviado a Bogotá para que se validara su peso. Ante dicha

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

afirmación, la usuaria indicó en su queja que no le fue comunicada esa novedad antes de enviar su encomienda a la ciudad de Bogotá, y así evitar el pago del valor adicional.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20199100650921 de 29 de noviembre de 2019, solicitando información relacionada con los documentos e información que otorga la empresa previos a la contratación del servicio, la cotización entregada a la usuaria, la trazabilidad de la guía No. 036002474336, el procedimiento de pesaje y la determinación del valor a pagar por el transporte de la carga, el procedimiento que se sigue cuando se encuentra inconformidad respecto del peso, las razones por las que se realizó un cobro adicional a la usuaria, el tiempo de entrega de la mercancía, las PQR interpuestas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20195606099432 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.3. Radicado 20195605919912

Mediante queja con radicado No. 20195605919912 de 22 de octubre de 2019, la usuaria manifestó que en la portería de la unidad residencial le fue indicado que los empleados de ENVIA COLVANES S.A.S. se encontraban presentes para realizar la entrega de la mercancía con guía No. 014996478597. Como no se encontraba nadie en el domicilio, la usuaria solicitó a su esposo que lo recibiera, cuando se comunicó de nuevo con la portería, los empleados del edificio manifestaron que el transportista había señalado que regresarían después de realizar un envío.

El esposo de la usuaria se desplazó de su lugar de trabajo a su domicilio a la espera del regreso de los empleados de ENVIA COLVANES S.A.S., sin embargo, ellos no regresaron.

Añadió que al ingresar a la página web para realizar seguimiento al envío se encontró un mensaje que decía "*Tu envío presenta una novedad por favor comunícate con nosotros*". La usuaria manifestó que el botón denominado *centro de operaciones regional* no funciona y cuando se comunicó con el Callcenter la dejaron en espera sin respuesta alguna.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20199100651921 de 30 de noviembre de 2019, solicitando información relacionada con el contrato de transporte, copia de las capacitaciones que se otorgan a los mensajeros sobre el procedimiento de entrega de mercancía, la trazabilidad de la remesa No.014996478597, copia de la constancia de recibido a satisfacción de la carga, copia de las llamadas realizadas por la usuaria a la empresa, soportes del buen funcionamiento de los canales de atención al usuario, y las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20195606099482 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.4. Radicado 20195605975662

Mediante queja con radicado No. 20195605975662 de 8 de noviembre de 2019, la usuaria manifestó que el 3 de octubre de 2019 envió una caja con elementos de aseo de Duitama con destino a Medellín por medio de la empresa ENVIA COLVANES S.A.S. Pasados 8 días le informaron que la entrega se realizó en la dirección antigua ocasionando la pérdida del paquete.

Por último, manifestó que interpuso queja ante la empresa con radicado 499709 y a la fecha de haber del radicado PQR ante esta Entidad no había recibido respuesta por parte de la empresa.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20199100645601 de 27 de

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

noviembre de 2019, solicitando información relacionada con el contrato de transporte, los motivos por los que presuntamente entregó la encomienda en la dirección errada y que procesos adelanta en esas hipótesis, las razones por las que la queja no fue contestada, las medidas tomadas en el caso en concreto.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20195606085722 de 10 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.5. Radicado 20195606001752

Mediante queja con radicado No. 20195606001752 de 15 de noviembre de 2019, la usuaria manifestó que un empleado ENVIA COLVANES S.A.S. le manifestó que su envío con número de guía 117000542676 había sido objeto de hurto en el reparto.

Sin embargo, añadió que en la página web la encomienda se encontraba en bodega en la ciudad de Dos Quebradas, Risaralda, listo para reparto. Al encontrar esa información contradictoria, se comunicó con vía telefónica con la empresa, y le comprobaron que la encomienda saldría a reparto sin reportar ninguna novedad.

Por último, indicó que al remitente le informaron que el hurto se generó en la carretera, aunque en la página web decía que estaba en bodega.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20199100706001 de 16 de diciembre de 2019, solicitando información relacionada con el estado en el que recibió la encomienda, la trazabilidad de la guía No. 117000542676, los protocolos establecidos para evitar la pérdida de los envíos, las medidas que tomó la empresa frente al caso concreto, si llegó a algún acuerdo de indemnización con la usuaria, los canales de atención dispuestos por la empresa, y las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20205320004502 de 03 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.6. Radicado 20195606130582

Mediante queja con radicado No. 20195606130582¹⁴ de 24 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que el 2 de diciembre de 2019 contrató con ENVIA COLVANES S.A.S. con la guía No. 766000054419 el envío de utensilios del hogar de Riohacha con destino a Bello, cuyo destinatario era su señora madre que cuenta con la condición de adulto mayor.

Indicó que desde el 6 de diciembre de 2019 se comunicó por vía telefónica con la empresa para solicitar información de la encomienda pues en la página web esta se encontraba en la bodega de Bello.

Añadió la usuaria que a la fecha en la que interpuso la PQR ante esta Entidad, la empresa no realizó la entrega de la encomienda, ni dio respuesta a la queja que interpuso ENVIA COLVANES S.A.S., a lo que ha recibido diversas respuestas como que el vehículo se varó o que el 10 de diciembre se realizaría el reparto.

La usuaria indicó que interpuso queja ante la empresa con radicado 509436, de la cual no recibió respuesta a la fecha en la que interpuso PQR ante esta Entidad.

El 18 de diciembre, la usuaria se acercó a la oficina de la empresa en Riohacha, donde le informaron que debía cancelar un valor adicional de \$42.000 que correspondía a un seguro que los empleados de

¹⁴ El radicado No. 20195606130582 de 24 diciembre de 2019, se encuentra duplicado en el sistema de gestión documental de la entidad en el número de radicado 20195606130582 de la misma fecha.

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

la empresa habían olvidado incluir y por esa razón no se liberaba ni entregaba la encomienda. Manifestó haber cancelado el valor adicional y le fue asignada una nueva guía con número 766000056776.

A la fecha de radicación de la PQR ante esta Entidad, la usuaria indicó no haber recibido la encomienda

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20209100021451 de 16 de enero de 2020, solicitando información relacionada con las guías de envío, los motivos de la presunta pérdida de la encomienda, cómo informó a la usuaria sobre el proceso para solicitar la indemnización, si realizó algún proceso de auditoría frente a lo ocurrido, cómo informó sobre los derechos que adquiere al reportar el valor de la mercancía, si llegó a algún acuerdo de indemnización con la usuaria, y las PQR interpuestas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

ENVIA COLVANES S.A.S. mediante radicado No. 20205320111782 de 5 de febrero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

IV. PRUEBAS

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

- 4.1.1. Queja con radicado No. 20195605626052 de 16 de julio de 2019¹⁵.
- 4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20199100645911 de 27 de noviembre de 2019¹⁶.
- 4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606099462 de 13 de diciembre de 2019¹⁷.
- 4.1.4. Queja con radicado No. 20195605812292 de 16 de septiembre de 2019¹⁸.
- 4.1.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199100650921 de 29 de noviembre de 2019¹⁹.
- 4.1.6. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606099432 de 13 de diciembre de 2019²⁰.
- 4.1.7. Queja con radicado No. 20195605919912 de 22 de octubre de 2019²¹.
- 4.1.8. Requerimiento de información con radicado No. 20199100651921 de 30 de noviembre de 2019²².
- 4.1.9. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606099482 de 13 de diciembre de 2019²³.
- 4.1.10. Queja con radicado No. 20195605975662 de 8 de noviembre de 2019²⁴.
- 4.1.11. Requerimiento de información con radicado No. 20199100645601 de 27 de noviembre de 2019²⁵.
- 4.1.12. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606085722 de 10 de diciembre de 2019²⁶.
- 4.1.13. Queja con radicado No. 20195606001752 de 15 de noviembre de 2019²⁷.
- 4.1.14. Requerimiento de información con radicado No. 20199100706001 de 16 de diciembre de 2019²⁸.

¹⁵ Documentos con nombre «Prueba 1», «Prueba 1 – Anexo 1», «Prueba 1 – Anexo 2», «Prueba 1 – Anexo 3», «Prueba 1 – Anexo 4», «Prueba 1 – Anexo 5», «Prueba 1 – Anexo 6», «Prueba 1 – Anexo 7» y «Prueba 1 – Anexo 8», incorporados al expediente digital.

¹⁶ Documento con nombre «Prueba 2», incorporado al expediente digital.

¹⁷ Documento con nombre «Prueba 3», incorporado al expediente digital.

¹⁸ Documentos con nombre «Prueba 4» y «Prueba 4 – Anexo 1», incorporados al expediente digital.

¹⁹ Documento con nombre «Prueba 5», incorporado al expediente digital.

²⁰ Documento con nombre «Prueba 6», incorporado al expediente digital.

²¹ Documentos con nombre «Prueba 7», «Prueba 7 – Anexo 1» y «Prueba 7 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.

²² Documento con nombre «Prueba 8», incorporado al expediente digital.

²³ Documento con nombre «Prueba 9», incorporado al expediente digital.

²⁴ Documento con nombre «Prueba 10», incorporado al expediente digital.

²⁵ Documento con nombre «Prueba 11», incorporado al expediente digital.

²⁶ Documento con nombre «Prueba 12», incorporado al expediente digital.

²⁷ Documentos con nombre «Prueba 13», «Prueba 13 – Anexo 1» y «Prueba 13 – Anexo 2», incorporados al expediente digital.

²⁸ Documento con nombre «Prueba 14», incorporado al expediente digital.

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

- 4.1.15. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320004502 de 03 de enero de 2020²⁹
- 4.1.16. Queja con radicado No. 20195606130582 de 24 de diciembre de 2019³⁰.
- 4.1.17. Requerimiento de información con radicado No. 20209100021451 de 16 de enero de 2020³¹.
- 4.1.18. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320111782 de 5 de febrero de 2020³².

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 **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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"*³³.

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 3.1.6., salvo el numeral 3.1.2. la sociedad **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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 (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 3.1.1., 3.1.4. y 3.1.5. de la presente Resolución.
- b. 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,

²⁹ Documento con nombre «Prueba 15», incorporado al expediente digital.

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

³¹ Documento con nombre «Prueba 17», incorporado al expediente digital.

³² Documento con nombre «Prueba 18», incorporado al expediente digital.

³³ 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 ENVIA COLVANES S.A.S"

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 3.1.6. 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, responder a las consultas realizadas vía CallCenter y no tener en funcionamiento algunos canales de atención de PQR dispuestos en la página web de 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, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.3., 3.1.4. y 3.1.6. 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 **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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. 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.

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

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

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

Por lo que, de conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1., 3.1.2., 3.1.5. y 3.1.6. la sociedad **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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 el caso identificado en el numeral 3.1.1. de la presente Resolución.
- b. Presuntamente no otorgó información suficiente sobre la trazabilidad del envío que se realizó con la empresa. Toda vez que al comunicarse a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la investigada no lograron conocer en qué lugar se encontraba la carga enviada e información verificable pues presuntamente no se realizan modificaciones al estado de la carga en la página web destinada para el usuario realicé el seguimiento del envío, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.2. y 3.1.5. de la presente Resolución.
- c. Presuntamente incluyó información no veraz en las guías de envío y no informó oportunamente al usuario sobre pagos adicionales que debía realizar, lo que aparentemente generó un aumento en el valor a pagar por el usuario y demoras en la entrega, tal y como ocurrió en los casos identificados en el numeral 3.1.2. y 3.1.5. de la presente Resolución.
- d. Presuntamente no brindó información completa sobre el estado del envío al anular una guía asignada en principio al usuario pues al parecer no puso en conocimiento de la mencionada actuación al usuario, lo que generó que no tuviera entero conocimiento del estado de su envío, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.1. 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. (...)”

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

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 **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 – 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.

VI. SANCIONES PROCEDENTES

6.1. Que de encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señalados en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la sociedad **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 4**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

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

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 (...)"³⁴

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

7.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019³⁵, 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.*

³⁴ 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.

³⁵ "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 ENVIA COLVANES S.A.S"

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 **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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: 202191026000036-E**.

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

IX. RESUELVE

Artículo Primero: **INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** contra la sociedad **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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.

Artículo Segundo: **CONCEDER** a la sociedad **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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 202191026000036-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 **ENVIA COLVANES S.A.S**, identificada con **NIT. 800185306 - 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.

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

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.

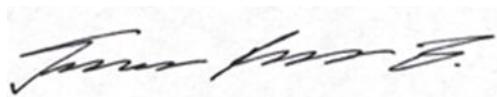
Artículo Sexto: Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el considerando octavo de la presente Resolución.

Artículo Séptimo: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47³⁶ 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,

2461 DE 16/04/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

ENVIA - COLVANES S.A.S

Eduardo Giraldo Mejía

Representante legal o quien haga sus veces

juridica@envia.co

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de Envia Colvanes S.A.S (A 40 folios)

Proyectó: N.P.C

Revisó: F.R.B.

³⁶ **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: E44259924-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: juridica@envia.co

Fecha y hora de envío: 16 de Abril de 2021 (10:49 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Abril de 2021 (10:49 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330024615 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)

ENVIA - COLVANES 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTEDECENCIA 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 electrónico 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	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.



Content1-application-2461.pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-Certificado de existencia
Colvanes.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