

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6916 DE 15/06/2021

Expediente No. 202191026000051-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA 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 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 indica “[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad”.¹

1.2. Que el artículo 2.2.1.4.2.2., del capítulo 4 “Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera” del Decreto 1079 de 2015² señala que “[l]a inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio público estará a cargo de la Superintendencia de Transporte”.

1.3. 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.³

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 delegación⁴ 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 transporte⁵, 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 Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

² “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte”

³ 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”.

⁴ 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.”

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

1.4. Que el numeral 6 del artículo 9 de la Ley 105 de 1993⁶, establece como sujetos que podrán ser objeto de sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte a "[l]as empresas de servicio público".

De igual forma, se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte⁷ (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte⁸, establecidas en la Ley 105 de 1993⁹, excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales¹⁰.

1.5. 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.

⁶ "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones"

⁷ Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.

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

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

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

¹⁰ 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.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

Ahora bien, no se puede desconocer que el servicio público de transporte guarda una estrecha relación con el derecho fundamental de locomoción, teniendo en cuenta que sirve como medio para garantizar su efectividad, es más, la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas o personas de un lugar a otro y constituye el ejercicio de una actividad económica dirigida a obtener un beneficio por la prestación del servicio.¹¹

En ese sentido, como 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:

"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 cumplimiento 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, en ejercicio del derecho de locomoción a través del servicio público de transporte, se adquiere la condición de usuario del sector transporte.

Para finalizar, el artículo 78 de la Constitución Política¹² 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 servicio¹³.

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 2011¹⁴, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio "Del contrato de

¹¹ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

¹² 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".

¹³ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

¹⁴ "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. (...)

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 981 del Código de Comercio “[e]l transporte es un contrato en que una de las partes se obliga con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y a entregar éstas al destinatario. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se probará conforme a las reglas legales”.

2. Ley 105 de 1993¹⁵:

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:

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

¹⁵ “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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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

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

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

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

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

4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

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

En el mismo se contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado velar por su efectiva protección, tanto así que la citada norma establece en su artículo 1, relativo a los principios generales, lo siguiente: *“(...) Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*

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

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

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 la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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 Pasajeros por Carretera 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 obligación de prestar el servicio en condiciones de calidad de las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre de Pasajeros y de Carga.

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

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

1. Derechos:

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

(...)

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

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

(...)

ARTÍCULO 6. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias".

2.1.2.2. De la obligación de garantizar el derecho a la igualdad al usuario, al ser tratado equitativamente y de manera no discriminatoria en el acceso al servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

En lo que refiere a garantizar el derecho a la igualdad en la presta prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, es necesario tener en cuenta, el numeral 1.12 del artículo 3, 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:

(...)

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

(...)

2.1.2.3. De la obligación de suministrar la información legalmente solicitada de manera oportuna y completa

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.”

2.1.2.4. En cuanto a la emergencia sanitaria por COVID-19

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento.

El artículo 4 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, expedido por la Presidencia de la República de la Republica de Colombia, estableció con relación a la movilidad¹⁶ que:

“Artículo 4. Movilidad. Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo anterior.

Se deberá garantizar el transporte de carga, el almacenamiento y logística para la carga de importaciones y exportaciones.”

¹⁶ Disposición extendida en el tiempo por los Decreto 531 de 8 de abril de 2020, Decreto 593 de 24 de abril de 2020 y Decreto 636 de 6 de mayo de 2020.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

A través de la Resolución No. 6255 de 2020, la Superintendencia de Transporte suspendió los términos de los trámites administrativos que se estuvieran adelantando, sin embargo, en el párrafo tercero del artículo 1 previó la siguiente excepción:

"Párrafo Tercero: Las disposiciones establecidas en el presente artículo no aplicarán para aquellos procesos, actuaciones administrativas y demás medidas que deban ser llevadas a cabo por urgencia o necesidad de tutelar los principios fundamentales o garantizar el debido funcionamiento del servicio público de transporte y servicios conexos, así como la protección de los usuarios del sector transporte."

III. HECHOS

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

3.1. COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA

3.1.1. Que mediante radicado No. 20195605902382 de 16 de octubre de 2019, el señor Álvaro Botero Botero, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas el día 15 de octubre de 2019, en el trayecto Saldaña-Tolima, al interior del vehículo identificado con número interno 703 y placa WTQ 042. Precisa que cancelo al conductor el valor \$16.000, con el compromiso de que recibiría su tiquete, y aunque en efecto lo recibió, solo lo revisó hasta que llegó al destino, evidenciando que el mismo se encontraba a nombre de otra persona y señalaba otro valor, por lo cual efectuó el reclamo pertinente al conductor, quien le informó que ya no había nada que hacer, información que fue confirmada por la empresa en el despacho de la terminal de transportes.

3.1.1.1. Esta Dirección mediante radicado 20209100004601 de 07 enero de 2020, solicitó a la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA, (en adelante Velotax LTDA, sociedad investigada, investigada), se pronunciara respecto de los hechos objeto de inconformidad presentados y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Álvaro Botero Botero, entre otras cosas; respuesta que fue allegada por la investigada mediante radicado No. 20205320050602 de 20 de enero de 2020.

3.1.2. Que mediante queja con radicados No. 20195606146552, 20195606146562, 20195606146532, 20195606146542 y 20195606146622 de 30 de diciembre de 2019, la quejosa, puso en conocimiento de esta Autoridad, las presuntas irregularidades presentadas el día 20 de diciembre de 2019, en el trayecto Buenaventura-Ibagué, al interior del vehículo que cubría dicha ruta, más exactamente en la silla #25, pues se presentaba una gotera procedente del sistema de aire acondicionado, circunstancia que se puso en conocimiento del conductor, quien informó que no podía cambiarle el puesto, pues ya el bus estaba completamente lleno y además informó que una vez el bus arrancara dejaría de caer la gotera, no obstante, la quejosa precisa que hasta finalizar el recorrido el hecho fue recurrente.

3.1.2.1 Esta Dirección mediante radicado 20209100554921 de 27 octubre de 2020, solicitó a la investigada, se pronunciara respecto de los hechos objeto de inconformidad presentados y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja ya relacionada, entre otras cosas; no obstante, al momento de verificar en los sistemas de información se encuentra que no fue allegada respuesta alguna por parte de la investigada.

3.1.3. Que mediante correo electrónico de 18 de julio de 2019, con radicado 20195605637532 de la misma fecha, el señor Luis Felipe Díaz Ardila, puso en conocimiento de esta Autoridad las presuntas irregularidades presentadas el día 18 de julio de 2019, en el trayecto Ibagué-Bogotá, al interior de vehículo con número interno 11090 y relacionadas con el trato inadecuado por parte del conductor y la falta de entrega de los tres tiquetes adquiridos.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

3.1.3.1. Esta Dirección mediante radicado 20199100703771 de 16 de diciembre de 2019, solicitó a Velotax LTDA, informara los protocolos establecidos para garantizar la correcta prestación del servicio, se pronunciara y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Luis Felipe Díaz Ardila, entre otros aspectos; respuesta que fue allegada por la investigada mediante radicado No. 20205320005662 de 03 de enero de 2020.

3.1.4. A través de radicado No. 20195605753622 de 28 de agosto de 2019, la señora Katherine Lorena Pechene Rubiano, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas el día 24 de agosto de 2019, toda vez que de manera inicial no le fue vendido el tiquete con destino Bogotá, por tener una discapacidad visual, sin interdicción y no viajar con acompañante, igualmente, señala que teniendo en cuenta su necesidad, ubico la ayuda del personal dispuesto por la Superintendencia de Tránsito, quienes lograron finalmente que pudiera viajar. No obstante, llama la atención contra cualquier acto de discriminación, pues además su padre tuvo que firmar una autorización para que se pudiera efectuar el viaje.

3.1.4.1. Que mediante radicado No. 20209100004581 de 07 de enero de 2020, esta Autoridad puso en conocimiento a la sociedad investigada la inconformidad instaurada por la señora Katherine Lorena Pechene Rubiano, solicitó información respecto del hecho presentado y requirió algunos documentos que resultan indispensables para poder verificar lo aludido por las partes, no obstante, en los sistemas de información de esta Autoridad no se evidencia respuesta al requerimiento efectuado.

3.2. REDECARGA S.A.S.

3.2.1. Mediante radicado No. 20205320362632 de 16 de mayo de 2020, la Superintendencia de Industria y Comercio, pone en conocimiento los hechos expuestos por el señor Gustavo Antonio Tisnes, quien en su momento informó las irregularidades presentadas con una de las cuatro cajas enviadas, pues la misma fue violentada y el contenido no correspondía a lo enviado por él, por lo cual efectuó la reclamación pertinente a la sociedad, quien después de un tiempo informó que la caja se había perdido.

3.2.1.1. Que mediante radicado No. 20209100658621 de 12 de noviembre de 2020, se requirió a REDECARGA, en adelante Redecarga y/o sociedad investigada, a fin de que se pronunciara sobre los hechos expuestos por el quejoso, informara los protocolos efectuados con la carga relacionada, allegara copia de las actuaciones adelantadas, entre otros aspectos. Respuesta que fue allegada mediante correo electrónico de 11 de diciembre de 2020, con radicado No. 20205321405532 de 15 de diciembre de 2020.

3.2.2. Que mediante radicados No. 20195605864082 de 04 de octubre de 2019 y 20195605875032 de 08 de octubre de 2019, la señora Martha Helena Restrepo, puso en conocimiento de esta Autoridad, las presuntas irregularidades relacionadas con la pérdida de la carga remitida bajo factura No. 12CE80 de 26 de septiembre de 2019, a nombre de Luz Elena Botero Restrepo, la cual contenía 4 ollas freidoras.

3.2.2.1. Que mediante comunicación con radicado No. 20199100659081 de 03 de diciembre de 2019, esta Dirección requirió a la sociedad investigada a fin de que se pronunciara respecto de los hechos narrados por la señora Martha Helena Restrepo y precisara algunos criterios necesarios para poder esclarecer los hechos sucedidos, respuesta allegada mediante escrito con radicado 20195606126222 de 23 de diciembre de 2019.

3.2.2.2. Que teniendo en cuenta lo anterior, esta Autoridad requirió a la señora Martha Helena Restrepo, a fin de que aclarara algunos hechos necesarios para la investigación, respuesta que fue allegada mediante correo electrónico de 31 de octubre de 2020, con radicado 20205321101882 de 03 de noviembre de 2020.

3.2.3. A través de radicado No. 20195605931792 de 24 de octubre de 2019, la señora Maria Gladis Cendales Parra, puso en conocimiento de esta Autoridad, las posibles irregularidades que se presentaron con la carga remitida bajo No. De guía 11CC56 de 07 de noviembre de 2019 y relacionadas con el daño causado a los objetos enviados bajo dicho contrato.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

3.2.3.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20209100006311 de 07 de enero de 2020, solicitándole información relacionada con lo aludido por la usuaria y referente a los protocolos establecidos en el proceso de transporte de carga, entre otros aspectos importantes para esclarecer los hechos. La investigada, mediante radicado No. 20205320081752 de 29 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.2.4. Mediante queja con radicado No. 20195605646822 de 23 de julio de 2019, el señor Juan Domingo Álvarez, puso en conocimiento las presuntas irregularidades en el transporte de carga remitido bajo guía 31C192 de 03 de julio de 2019 y relacionadas con los daños que sufrieron los objetos que fueron enviados.

3.2.4.1. En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20199100728901 de 26 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con la queja y referente a los protocolos establecidos para el transporte de carga, entre otros aspectos de importancia, a fin de esclarecer los hechos objeto de inconformidad. La investigada mediante radicado No. 20205320033662 de 14 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información, no obstante, se evidencia que dicha respuesta resulta contradictoria en algunos aspectos y no cumple en su totalidad con lo solicitado.

IV. PRUEBAS

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, en su orden así:

4.1. VELOTAX LTDA

- 4.1.1. Queja con radicado No. 20195605902382 de 16 de octubre de 2019.
- 4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20209100004601 de 07 de enero de 2020.
- 4.1.3. Respuesta a requerimiento de información 20205320050602 de 20 de enero de 2020.
- 4.1.4. Queja con radicados No. 20195606146552, 20195606146562, 20195606146532, 20195606146542 y 20195606146622 de 30 de diciembre de 2019.
- 4.1.5. Foto del tiquete 14639461, como anexo a las quejas con radicados 20195606146552, 20195606146562, 20195606146532, 20195606146542 y 20195606146622 de 30 de diciembre de 2019.
- 4.1.6. 4 fotografías como anexo a las quejas con radicados 20195606146552, 20195606146562, 20195606146532, 20195606146542 y 20195606146622 de 30 de diciembre de 2019.
- 4.1.7. Requerimiento de información con radicado No. 20209100554921 de 27 de octubre de 2020.
- 4.1.8. Queja con radicado No. 20195605637532 de 18 de julio de 2019.
- 4.1.9. Fotografía de 3 personas, como anexo a la queja con radicado 20195605637532 de 18 de julio de 2019.
- 4.1.10. Fotografía de la ficha de equipaje 11090, como anexo a la queja con radicado 20195605637532 de 18 de julio de 2019.
- 4.1.11. Fotografía al interior del vehículo, como anexo a la queja con radicado 20195605637532 de 18 de julio de 2019.
- 4.1.12. Requerimiento de información con radicado No. 20199100703771 de 16 de diciembre de 2019.
- 4.1.13. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320005662 de 03 de enero de 2020.
- 4.1.14. Queja con radicado No. 20195605753622 de 28 de agosto de 2019.
- 4.1.15. Requerimiento de información con radicado No. 20209100004581 de 07 de enero de 2020.

4.2. REDECARGA S.A.S.

- 4.2.1. Queja con radicado No. 20205320362632 de 16 de mayo de 2020.
- 4.2.2. Requerimiento de información con radicado No. 20209100658621 de 12 de noviembre de 2020.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

- 4.2.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321405532 de 15 de diciembre de 2020.
- 4.2.4. Quejas con radicados No. 20195605864082 de 04 de octubre de 2019 y 20195605875032 de 08 de octubre de 2019.
- 4.2.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199100659081 de 03 de diciembre de 2019.
- 4.2.6. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606126222 de 23 de diciembre de 2019.
- 4.2.7. Requerimiento de información con radicado No. 20209100546011 de 24 de octubre de 2020.
- 4.2.8. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321101882 de 03 de noviembre de 2020.
- 4.2.9. Carta de 09 de octubre de 2019, como anexo a la respuesta con radicado 20205321101882 de 03 de noviembre de 2020.
- 4.2.10. Fotografía de la factura de venta 12CE80, como anexo a la respuesta con radicado 20205321101882 de 03 de noviembre de 2020.
- 4.2.11. Queja con radicado No. 20195605931792 de 24 de octubre de 2019.
- 4.2.12. Requerimiento de información con radicado No. 20209100006311 de 07 de enero de 2020.
- 4.2.13. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320081752 del 29 de enero de 2020.
- 4.2.14. Queja con radicado No. 20195605646822 de 23 de julio de 2019.
- 4.2.15. Requerimiento de información con radicado No. 20199100728901 de 26 de diciembre de 2019.
- 4.2.16. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320033662 de 14 de enero de 2020.

V. FORMULACIÓN DE CARGOS

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 **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, así:

5.1. VELOTAX LTDA

5.1.1. CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros en las condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 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"¹⁷.

¹⁷ 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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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., 3.1.1.1., 3.1.2., 3.1.2.1., 3.1.3. y 3.1.3.1., 3., la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente no se garantizaron las condiciones de calidad del servicio de transporte en el trayecto Saldaña-Tolima, el día 15 de octubre de 2019, toda vez que al pasajero Álvaro Botero Botero, le fue entregado un tiquete diferente al adquirido por él, pues dicho documento contenía un valor diferente al cancelado y la identificación del pasajero no correspondía, circunstancia que fue puesta en conocimiento, sin recibir solución alguna, como se evidencia en los hechos descritos en los numerales 3.1.1. y 3.1.1.1., de la presente Resolución.
- b. Presuntamente el día 20 de diciembre de 2019, al interior del vehículo que cubría la ruta Buenaventura-Ibagué, más exactamente en la silla #25, no fueron garantizadas las condiciones de calidad inicialmente adquiridas, esto teniendo en cuenta que hubo una gotera durante todo el trayecto, que afectó a la pasajera que adquirió dicho tiquete, como se puede evidenciar en los hechos descritos en los numerales 3.1.2. y 3.1.2.1., de este documento.
- c. Posiblemente no fueron garantizadas las condiciones de calidad en el servicio de transporte adquirido por el señor Luis Felipe Díaz Ardila, quien puso en conocimiento que el día 18 de julio de 2019, en el trayecto Ibagué-Bogotá, al interior de vehículo con número interno 11090, recibió un trato inadecuado por parte del conductor y además informó que no le fueron entregados los tiquetes adquiridos, conforme a lo relacionado en los hechos 3.1.3. y 3.1.3.1., 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 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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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 **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.2. CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a la obligación de garantizar el derecho a la igualdad al usuario, al ser tratado equitativamente y de manera no discriminatoria contemplada en el numeral 1.12 del artículo 3, de la Ley 1480 de 2011.

5.1.2.1. Imputación fáctica

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

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

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

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

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

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.4. y 3.1.4.1., la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente no le fueron garantizadas las condiciones de calidad a la pasajera Katherine Lorena Pechene Rubiano, el día 24 de agosto de 2019, toda vez que de manera inicial no le fue vendido el tiquete con destino Bogotá, por tener una discapacidad visual, sin interdicción y no viajar con acompañante, solo se pudo hacer efectiva la compra hasta la intervención del personal de esta Autoridad, tal como se evidencia en los hechos 3.1.4. y 3.1.4.1, de este documento.

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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

"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:*

(...)

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

(...)

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 **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.12 del artículo 3, de la Ley 1480 de 2011.

5.1.3. CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada y 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 la norma en comento, el material probatorio que hace parte del expediente y los hechos relacionados en los numerales 3.1.2., 3.1.2.1., 3.1.4. y 3.1.4.1., la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, habría incumplido la obligación de suministrar la información legalmente solicitada por esta Autoridad, como se evidencia a continuación:

- a. Presuntamente la investigada no dio respuesta a lo solicitado por esta Dirección mediante radicado 20209100554921 de 27 octubre de 2020, donde se requirió el pronunciamiento respecto de los hechos objeto de inconformidad expuestos en la queja con radicados No. 20195606146552, 20195606146562, 20195606146532, 20195606146542 y 20195606146622 de 30 de diciembre de 2019 y relacionados con la inconformidad presentada el día 20 de diciembre de 2019, en el trayecto Buenaventura-Ibagué, al interior del vehículo que cubría dicha ruta, más exactamente en la silla #25, como se evidencia en los hechos descritos en los numerales 3.1.2. y 3.1.2.1., de la presente Resolución.
- b. Posiblemente Velotax LTDA, faltó a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada por esta Autoridad, al no responder el requerimiento de información efectuado mediante radicado 20209100004581 de 07 de enero de 2020, donde se pretendían esclarecer los hechos informados por la señora Katherine Lorena Pechene Rubiano, en la queja con radicado 20195605753622 de 28 de agosto de 2019, como se puede evidenciar en los hechos descritos en los numerales 3.1.4. y 3.1.4.1., de este documento.

5.1.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 336 de 1996, 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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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

(...)

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

(...))»

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6**, incumplió con la obligación suministrar la información legalmente solicitada, bajo lo estipulado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

5.2. REDECARGA S.A.S

5.2.1. 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.

5.2.1.1. Imputación fáctica

La 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"¹⁸.

Por otro lado, en relación con las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio de transporte de carga, 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 3.2.1., 3.2.1.1., 3.2.2., 3.2.2.1., 3.2.2.2., 3.2.3., 3.2.3.1., la sociedad **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, 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 la investigada no cumplió las condiciones de calidad establecidas al momento de celebrar el contrato con el señor Gustavo Antonio Tisnes, pues la carga enviada no llegó de manera completa y por el contrario una de las cuatro cajas fue violentada y el contenido no correspondía al enviado, encontrando además que la sociedad finalmente informó que la caja se había extraviado, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.2.1. y 3.2.1.1. de la presente Resolución.

¹⁸ 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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

- b. Presuntamente se generó la pérdida total de la carga remitida por la señora Martha Helena Restrepo, bajo factura No. 12CE80 de 26 de septiembre de 2019, a nombre de Luz Elena Botero Restrepo y en consecuencia, no se entregó el objeto enviado a la usuaria destinataria en el estado en el que le fue entregado por la remitente, como se evidencia en los hechos expuestos en los numerales 3.2.2., 3.2.2.1 y 3.2.2.2., de este documento.
- c. Posiblemente no se cumplieron las condiciones de calidad establecidas de manera inicial en el contrato de transporte de carga, contratado por la señora Maria Gladis Cendales Parra, pues los objetos remitidos bajo No. de guía 11CC56 de 07 de noviembre de 2019 presentaron daños que fueron evidenciados al momento de efectuar la entrega, tal como se evidencia en los hechos relacionados en los numerales 3.2.3. y 3.2.3.1
- d. Presuntamente se generaron daños en los objetos remitidos por el señor Juan Domingo Álvarez, bajo guía No. 31C192 de 03 de julio de 2019, en consecuencia, no se entregaron los objetos enviados al destinatario en el estado en el que le fue entregado por el remitente, por lo que posiblemente no se prestó el servicio en las condiciones de calidad pactadas de manera inicial, así como se puede evidenciar en los numerales 3.2.4., y 3.2.4.1., de la presente Resolución.

5.2.1.2. 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 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".

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 **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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

5.2.2.1. 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 la norma en comento, el material probatorio que hace parte del expediente y los hechos relacionados en los numerales 3.2.4, y 3.2.4.1., **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, habría incumplido la obligación de suministrar la información legalmente solicitada por esta Autoridad, como se evidencia a continuación:

- a. Posiblemente la investigada, faltó a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada por esta Autoridad de manera completa, esto teniendo en cuenta que lo requerido mediante radicado No. 20199100728901 de 26 de diciembre de 2019, si bien es cierto, fue contestado a través de radicado No. 20205320033662 de 14 de enero de 2020, dicho documento presenta algunas inconsistencias que no permiten evidenciar la respuesta de fondo, ni aclarar los hechos expuestos en la queja No. 20195605646822 de 23 de julio de 2019, interpuesta por el señor Juan Domingo Álvarez y relacionada con la carga remitida mediante guía 31C192 de 03 de julio de 2019, como se puede evidenciar en los hechos descritos en los numerales 3.2.4. y 3.2.4.1., de este documento.

5.2.2.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 336 de 1996, las normas presuntamente transgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

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

(...)

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

(...)»

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, incumplió con la obligación suministrar la información legalmente solicitada, bajo lo estipulado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

VI. SANCIONES PROCEDENTES

Que de encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señalados en los literales c) y e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y de **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

"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 (...)"¹⁹

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019²⁰, dispone que a partir del 1 de enero de 2020 todas las sanciones establecidas en salarios mínimos, "deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)"

VIII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

8.2. Que se le concederá a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA-**, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y a **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerzan su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretendan hacer valer, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionatorio de carácter general establecido en la Ley 1437 de 2011.

¹⁹ 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.

²⁰ "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 la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

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: 202191026000051-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 **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, por los siguientes cargos, así:

a. VELOTAX LTDA

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a las disposiciones contenidas en el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a las disposiciones contenidas en el numeral 1.12 del artículo 3, de la Ley 1480 de 2011 que, 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.

b. REDECARGA S.A.S.

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a las disposiciones contenidas en el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

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

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA**, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y a **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**, 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 pretendan 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 202191026000051-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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y REDECARGA S.A.S.

COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA-, identificada con **NIT. 890.700.189-6** y de **REDECARGA S.A.S.**, identificada con **NIT. 830.028.866-4**

ARTÍCULO CUARTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de la misma a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

ARTÍCULO QUINTO: Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011.

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

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47²¹ 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,

6916 DE 15/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA
Rodrigo Aguilar Valle
Representante legal o quien haga sus veces
gerencia.general@velotax.com.co

Notificar:

REDECARGA S.A.S.
Gustavo Alfredo Luque Barriga
Representante legal o quien haga sus veces
redecargadian@gmail.com

Anexa:

1. Certificado de existencia y representación legal de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA (18 folios).
2. Certificado de existencia y representación legal de REDECARGA S.A.S. (4 folios).

Proyectó: C.J.A.G

²¹ "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: E49073209-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: gerencia.general@velotax.com.co

Fecha y hora de envío: 16 de Junio de 2021 (12:33 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2021 (12:34 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330069165 de 15-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA

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 SUPERINTENDENCIA 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-6916.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-RUES VELOTAX.pdf

[Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.](#)

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 Junio de 2021

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E49073227-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: redecargadian@gmail.com

Fecha y hora de envío: 16 de Junio de 2021 (12:34 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2021 (12:34 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330069165 de 15-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

REDECARGA 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 proroga 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-6916.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-RUES REDECARGA.pdf

[Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.](#)

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 Junio de 2021