REPÚBLICA DE COLOMBIA

Libertad y Orden

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

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6912 **DE** 15/06/2021

Expediente No. 2021910260000045-E

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

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, el Decreto 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 2015[2] 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 delegación[4] 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

---

[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:
"Articulo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:
(…)
22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos."

controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte[5], 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*".

1.4. Que el numeral 6 del artículo 9 de la Ley 105 de 1993[6], 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 Transporte[7] (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 Transporte[8], establecidas en la Ley 105 de 1993[9], excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales[10].

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".* (Subrayado fuera del texto original)

II. MARCO NORMATIVO

2.1. Las competencias legales establecen 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".*

---

[5] Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

[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 su parte, el artículo 24 *ibídem* 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 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"* - [Destacado fuera de 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 (…)".* [Destacado fuera de texto]
>
> *"**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 fuera de texto]

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, 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 Política[12] 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

---

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

[12] Constitución Política Colombiana. *"Articulo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*
Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.
El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".

la existencia de asimetrías de información, así como también, de la imposibilidad que tiene el consumidor de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación de un bien o servicio[13].

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, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio *"Del contrato de transporte"* resultan pertinentes para la presente investigación, razón por la cual, se destaca el artículo 981 del Código de Comercio al indicar que *"[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".*

De otra parte, se garantiza el derecho del usuario de desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones al ejercer dicho derecho, aspecto jurídicamente regulado en el artículo 1002, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990.

2. Ley 105 de 1993[14]:

El presente caso debe ser estudiado bajo los principios rectores 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 y de la seguridad de los usuarios, 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.

En el mismo sentido, el artículo 3 de la mencionada ley, precede los principios del transporte público, dejando claro el hecho que la industria del transporte debe garantizar la movilización de las personas o cosas a través de vehículos apropiados conforme la infraestructura del prestador en el sector que se desenvuelva; de otra parte. debe propender que dicha movilización se ejecute en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad.

Bien la norma en comento estableció en su numeral primero:

> *"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".*

---

[13] Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

[14] *"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".*

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

La Ley 336 de 1996 reiteró el principio de la seguridad como un pilar fundamental en la correcta prestación del servicio público de transporte. En ese sentido, el artículo 2 establece que *"[l]a seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte".*

Al respecto, el artículo 3 de la referida ley, 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 *ibídem* 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 garantía de la prestación del servicio y en la protección de los usuarios. En consecuencia, es deber del Estado, a través de sus instituciones, garantizar que se cumplan dichas prerrogativas legales.

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"* - [Destacado 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.

2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

2.1.2.1. En cuanto a la calidad en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera

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

> ***"ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS****. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*
>
> *1. Derechos:*
>
> *1.1. 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 5o. 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 6o. 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.*
>
> *El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*
>
> *1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*

2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.

3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley".

2.1.2.2. En cuanto a la obligación de suministrar información legalmente solicitada contemplada en el literal c del artículo 46 de la Ley 336 de 1996

Respecto a la obligación de suministrar información legalmente solicitada, es necesario tener en cuenta, el artículo 46 de la Ley 336 de 1996 que establece:

"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".

2.1.2.3. En cuanto al derecho del usuario de desistir del transporte contratado, contemplado el artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990

"Artículo 1002 del Código de Comercio: *Artículo 1002. Desistimiento. El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre".*

"Artículo 16 Decreto extraordinario 01 de enero 2 de 1990.

"El artículo 1002 del Código de Comercio, quedará así:

Artículo 1002. El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre".

III. HECHOS

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

3.1.1. Radicado 20195605744732

Mediante queja con radicado No. 20195605744732 de 24 de agosto de 2019, el usuario, Cristian Andrés Melo Buitrago manifestó que el día 17 de agosto de 2019, en la Terminal de Transportes de San José del Guaviare adquirió un tiquete de viaje con destino Bogotá, para el día 18 de agosto de 2019, para las 3:00 pm, pagando la suma de $102.500. Sin embargo, la empresa le informó el mismo día al usuario que debió abordar el bus el 17 de agosto de 2019 a las 9:00 pm. En razón de lo anterior el pasajero se presentó el día 18 de agosto de 2019, donde le fue informado que el pasaje se dio por utilizado en el sistema y que el viaje hacia Bogotá a las 3:00 pm no existió; a raíz de lo anterior, le fueron ofrecidos dos tiquetes de viaje, uno San José del Guaviare – Villavicencio y otro Villavicencio – Bogotá. Una vez el usuario abordó el bus le fue solicitado el pago adicional de $5.000, por haber sido asignada una silla preferencial.

Posteriormente, con fechas 18 y 20 de agosto de 2019, la señora Leidy Johana Dimaté, formuló queja ante la empresa citando los hechos arriba reseñados, petición que fue contestada por la Sociedad Flota la Macarena S A, el día 23 de agosto de 2019, con el número de respuesta radicado 19-548, donde se le informó que el valor de la silla poltrona en vehículo Diamante (servicio de lujo), es de $55.000, para el recorrido San José del Guaviare – Villavicencio, y que se enviaría el caso al área correspondiente para desarrollar estrategias a fin de mejorar el servicio.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota la Macarena S A, mediante radicado No. 20199100652831 de 02 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con las razones por las cuales el tiquete adquirido por el usuario se dio previamente por abordado, igualmente información referente a la asignación de sillas, pagos adicionales a los contentivos en el tiquete de viaje, eventual acuerdo con el usuario afectado por el presunto cobro adicional de pasajes, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío y si había llegado a un acuerdo con el quejoso.

Flota la Macarena S A. mediante radicado No. 20195606099412 del 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección. En este punto se aclara que la vigilada manifestó desconocer reclamación elevada por el señor Cristian Andrés Melo Buitrago, razón por la cual no se llegó a acuerdo alguno con dicho usuario.

3.1.2. Radicados 20205320011242, 20205320011252, 20205320011262, 20205320011322, 20205320011332, 20205320014822

Mediante queja con radicados Nos. 20205320011242, 20205320011252, 20205320011262, 20205320011322, 20205320011332 del 07 de enero de 2020 y 20205320014822 del 08 de enero de 2020, la usuaria indicó, que adquirió tiquete de viaje con la empresa, para el trayecto Bogotá – Villavicencio, el día 21 de diciembre de 2019, a las 2:20 pm, en el vehículo 7266, de placas WOX-659. Una vez arribaron a Villavicencio, a la altura de la estación de gasolina La Coralina, se solicitó la entrega del equipaje (dos maletas) al auxiliar del bus de la empresa, quien solamente entregó una maleta y manifestó a la usuaria que la otra maleta no se encontraba en bodega, que posiblemente a la altura de Fundadores fue hurtada o fue entregada de forma intercambiada. Frente a lo anterior, la afectada expuso los hechos en las oficinas de la Terminal de Transportes de Villavicencio, una vez surtido el trámite interno, se celebró contrato de transacción entre la vigilada y la usuaria, donde fue indemnizada por la suma de $250.000.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota la Macarena S A, mediante radicado No. 20209100143931 del 05 de marzo de 2020, solicitándole información relacionada con los mecanismos de identificación de equipaje, las políticas de indemnización por extravío de equipaje, las razones del extravío, si se compensó o indemnizó al afectado y las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota la Macarena S A. mediante radicado No. 20205320262312 del 26 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.3. Radicado 20195605856822

Mediante queja con radicado No. 20195605856822 del 03 de octubre de 2019, el usuario indicó, que adquirió de manera física, tiquete de viaje con la empresa, para el trayecto Villavicencio - Bogotá, el día 03 de octubre de 2019, a las 5:00 am. Sin embargo, siendo las 9:00 am, el bus de la empresa no había iniciado trayecto, por cuanto no se le había dado autorización de despacho. En razón de lo anterior, el quejoso solicitó devolución de dinero, a lo que se le manifestó por parte de la empresa, que no procedía dicha devolución, si no la posibilidad de utilizar el tiquete de viaje dentro de los 30 días siguientes.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota la Macarena S A, mediante radicado No. 20199100723111 del 23 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada sobre información a los usuarios de las horas de partida de

los vehículos, medidas de carácter compensatorio que toma la empresas en caso de retraso en el despacho de los buses, si la empresa efectuó devolución de dinero al quejoso, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota la Macarena S A. mediante radicado No. 20205320027622 del 13 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

IV. PRUEBAS

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

4.1. Documentales:

4.1.1 Queja con radicado No. 20195605744732, en siete (7) folios[15]
4.2.2 Requerimiento de información con radicado 20199100652831 del 02 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección a Flota la Macarena S A, con sus respectivos anexos en cuatro (4)[16]
4.2.3 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606099412 del 13 de diciembre de 2019, con sus anexos en diecinueve (19) folios[17]
4.2.4 Queja con radicados Nos. 20205320011242, 20205320011252, 20205320011262, 20205320011322, 20205320011332, 20205320014822, en catorce (14) folios[18]
4.2.5 Requerimiento de información con radicado 20199100143931 del 05 de marzo de 2020, realizado por esta Dirección a Flota la Macarena S A, con sus respectivos anexos en veintitrés (23) folios[19]
4.2.6 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320262312 del 26 de marzo de 2020, con sus anexos en treinta y tres (33) folios[20]

V. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[21], está Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6,** así:

5.1. CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a las 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. Imputación fáctica

Los bienes y servicios ofrecidos de manera masiva a los usuarios que así lo requieran, deben cumplir unos estándares mínimos de exigibilidad, que permitan brindar en los receptores una sensación de seguridad,

[15]Documentos con nombre «Prueba 1» incorporado al expediente digital
[16] Documentos con nombre «Prueba 2» incorporado al expediente digital
[17]Documentos con nombre «Prueba 3» incorporado al expediente digital
[18]Documentos con nombre «Prueba 4» incorporado al expediente digital
[19]Documentos con nombre «Prueba 5» incorporado al expediente digital
[20]Documentos con nombre «Prueba 6» incorporado al expediente digital
[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 (…)"

en el sentido, que lo adquirido cumplirá las expectativas sobre las cuales se contrató el servicio o se adquirió el bien.

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"*[22].

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 el numeral 3.1.2, la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, habría incumplido respecto de los usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte de pasajeros de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece pues según lo puesto en conocimiento a esta Superintendencia en las quejas que obran como prueba en este expediente, presuntamente no entregó el equipaje recibido por presunta pérdida.

5.1.2. 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 **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 – 6,** 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.

---

[22] 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.

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

5.2.1. 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 lo descrito en el numeral 3.1.1. de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le solicitó, pues al parecer, la investigada no dio respuesta proba al requerimiento de información con radicado No. 20199100652831 de 02 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada con las razones por las cuales el tiquete adquirido por el usuario se dio previamente por abordado, información relativa a la asignación de sillas, pagos adicionales a los contentivos en el tiquete de viaje, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío y si había llegado a un acuerdo con el quejoso.

  Téngase en cuenta que en la pregunta número siete (7) del requerimiento de información No. 20199100652831 de 02 de diciembre de 2019, se solicitó informar a la empresa, si se había llegado a algún acuerdo con el usuario mencionado en el referido requerimiento, a lo que la vigilada manifestó que no se ha celebrado ningún acuerdo con el señor Cristian Andrés Melo Buitrago, por cuanto no elevó ninguna reclamación; no obstante, el día 23 de agosto de 2019, Flota la Macarena remitió respuesta de reclamación a la señora Leidy Johana Dimaté (respuesta radicado 19-548), quien elevó queja a través de correo electrónico los días 18 y 20 de agosto de 2019, por los mismos hechos narrados por el señor Cristian Andrés Melo Buitrago; en dicha respuesta se le brindó información sobre el valor que debía pagar un pasajero que viaja en una silla poltrona en un vehículo Diamante, y el despliegue de medidas al interior de la empresa en razón de la queja, a fin de tomar estrategias de mejora. En ese orden de ideas, presuntamente la vigilada argumentó ante esta Superintendencia desconocer una PQR previa sobre el caso materia de indagación que surtió tramite interno en la empresa.

5.2.2. Imputación jurídica

> ***"ARTÍCULO 46****. Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*
>
> *(…)*
>
> *c) En caso de que el sujeto no suministre la información que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad solicitante. (…)"*

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, incumplió con la obligación de suministrar la información que legalmente se le fue solicitada, de conformidad con lo prescrito en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

5.3. CARGO TERCERO: Por la presunta infracción frente a la vulneración del derecho del usuario de desistir del transporte contratado, de conformidad con el artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990.

5.3.1. Imputación fáctica

De conformidad con lo descrito en el numeral 3.1.3. de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, presuntamente incumplió la obligación estatuida en el artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990 , por cuanto el pasajero dio previo aviso al transportador de su decisión de desistir del transporte contratado, al evidenciar que se había superado el termino de dos (2) horas para iniciar el viaje, sin que se procediera con la prestación del servicio por parte de la empresa; por lo cual, presuntamente cumplió con el presupuesto establecido para ejercer su derecho de desistimiento. Sin embargo, conforme lo indicó la vigilada, no se efectuó la devolución de dinero, por el contrario, la alternativa brindada fue, que el tiquete No. 002-00485003-9, adquirido por el quejoso, podría ser utilizado posteriormente por el afectado.

5.3.2. Imputación jurídica

> **"*Artículo 1002 del Código de Comercio:*** *Artículo 1002. Desistimiento. El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre".*
>
> **Artículo 16 Decreto extraordinario 01 de enero 2 de 1990.**
>
> *"El artículo 1002 del Código de Comercio, quedará así:*
>
> *Artículo 1002. El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en los reglamentos oficiales, el contrato o en su defecto, por la costumbre".*

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, incumplió con la obligación de efectuar la devolución de dinero al usuario, atendiendo la figura del desistimiento, de conformidad con lo prescrito en el Artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990.

6. SANCIONES PROCEDENTES

De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos a la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del parágrafo del mencionado artículo, así:

> ***«ARTÍCULO 46.*** *Con base en la graduación que se establece en el presente Artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:*
> *(…)*
>
> *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 (…)"[23]

7. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019[24], 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)*".

8. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

> *"…Salvo lo dispuesto en leyes especiales, la gravedad de las faltas y el rigor de las sanciones por infracciones administrativas se graduarán atendiendo a los siguientes criterios, en cuanto resultaren aplicables:*
>
> 1. *Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
> 2. *Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
> 3. *Reincidencia en la comisión de la infracción.*
> 4. *Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
> 5. *Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
> 6. *Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
> 7. *Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
> 8. *Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas".*

8.2. Que se le concederá a la sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, 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: 2021910260000045-E**

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

---

[23] 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.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y **FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de la Sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros 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 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.

CARGO TERCERO: Por la presunta infracción frente a la vulneración del derecho del usuario de desistir del transporte contratado, de conformidad con el artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la Sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6**, 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 2021910260000045-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 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la Sociedad **FLOTA LA MACARENA S A**, identificada con **NIT. 860002566 - 6.**

ARTÍCULO CUARTO: Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta 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 sociedad 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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

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

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47[25] del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

6912 DE 15/06/2021

JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
FLOTA LA MACARENA S A
NIT. 860002566 - 6
Rafael Sarmiento Apolinar
Representante legal o quien haga sus veces
gerencia@flotalamacarena.com

Anexo: Certificado de existencia y representación de la Sociedad Flota la Macarena S A, en once (11) folios
Proyectó: R.S.D.

[25] *"**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: E49072722-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@flotalamacarena.com

Fecha y hora de envío: 16 de Junio de 2021 (12:29 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2021 (12:29 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330069125 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)

FLOTA LA MACARENA S A

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

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

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo 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	
HTML	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content1-application-6912.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL FLOTA LA MACARENA.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 Junio de 2021

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