

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No.6913 DE 15/06/2021

Expediente No. 202191026000046-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Transportes Expreso Palmira 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 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

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.”

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

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”.

1.4. 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”. (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 la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Transportes Expreso Palmira S.A

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 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

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”.

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

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, 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 1993¹⁴:

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".

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

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,

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

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.

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

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 información en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.

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

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

1. *Derechos: (...)*

1.3. *Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.”* (Negrilla original)

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

7. *Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (...)* (Negrilla original)

“ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. *Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsable del daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)* (Negrilla original)

2.1.2.3. En cuanto al derecho a la reclamación y el derecho al retracto en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre de pasajeros.

Respecto del derecho a la reclamación y el derecho de retracto en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, es necesario tener en cuenta el numeral 1.5 del artículo 3, y el inciso 5 del artículo 47 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: (...)*

1.5. *Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la*

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

presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.” (Negrilla original)

“ARTÍCULO 47 Retracto.

(...) El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho (...).” (Negrilla original)

III. HECHOS

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

3.1.1 Radicado 20205320026062

Mediante queja con radicado No. 20205320026062 de 13 de enero de 2020, el usuario Javier Prieto Castro manifestó que a través de la plataforma PinBus, adquirió tres (3) tiquetes de viaje con la empresa Transportes Expreso Palmira S.A, para el trayecto Cali – Bogotá, el día 02 de enero de 2020, a las 7:30 am, siendo asignadas las sillas 29, 30 y 33, en un vehículo de un solo nivel; sin embargo, llegada la fecha del viaje, en la taquilla de la empresa, le fue informado por la funcionaria encargada y de manera altanera, que el bus que prestaría el servicio era diferente, esto es, un vehículo de dos niveles, con distinta numeración de sillas, siendo asignadas las sillas 52, 53 y 54, este presunto cambio de condiciones generó inconformidades en el usuario, que no fueron solucionadas ni por PinBus ni por Transportes Expreso Palmira S.A.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicado No. 20209100575231 de 30 de octubre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a los controles e información relativa a las asignación de asientos, características de confort ofertadas, las razones por las cuales presuntamente se generaron cambios en las condiciones del viaje previamente adquirido, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicado No. 20205321271192 del 26 de noviembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.2 Radicado 20195605688302

Mediante queja con radicado No. 20195605688302 de 05 de agosto de 2019, la usuaria indicó, que es un cliente Ultra con la transportadora, quien se hace beneficiaria de entrega de tiquetes por acumulación de kilometraje, sin embargo manifestó en su queja, que la empresa no cumple con lo prometido, por cuanto, el 12 y 13 de julio le fueron remitidos correos electrónicos por parte de la vigilada, para reclamar tiquetes, con base en dicho programa de fidelización, pero a la fecha de la queja, esto no había sucedido.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicado No. 20199000611521 del 14 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por el quejoso, puntualmente sobre los términos, condiciones y el funcionamiento del sistema de acumulación de puntos para el programa Clientes Ultra, procedimientos para redención de incentivos, mecanismos de información sobre la dinámica del programa, si se entregaron o no los tiquetes a la quejosa con base en el mencionado programa de fidelización y las PQR presentadas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

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

Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicado No. 20195606055572 del 03 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.3 Radicados 20195606026402 y 20195606026412

Mediante queja con radicados Nos. 20195606026402 y 20195606026412 del 24 de noviembre de 2019, la usuaria indicó, que es cliente Ultra con la transportadora, quien se hace beneficiaria de entrega de tiquetes por acumulación de kilometraje, sin embargo, manifestó que la empresa no cumple con lo ofrecido, por cuanto ha remitido correos electrónicos para reclamar tiquetes solicitados con base en dicho programa de fidelización, pero a la fecha de la queja, esto no había sucedido.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicado No. 20199100734781 del 29 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por el quejoso, puntualmente con los términos, condiciones y el funcionamiento del sistema de acumulación de puntos para el programa Clientes Ultra, procedimientos para redención de incentivos, mecanismos de información sobre la dinámica de dicho programa de fidelización, si se entregaron o no los incentivos a la quejosa y las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicado No. 20205320046132 del 17 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.4 Radicado 20205320480332

Mediante queja con radicado No. 20205320480332 del 26 de junio de 2020, la usuaria indicó, que el día 19 de junio de 2020, adquirió tiquete de viaje con la empresa, para el día 23 de junio de 2020, con hora de abordaje a las 12:00 pm, en la ciudad de Ibagué con destino Cali, efectuando el pago correspondiente, a través de la plataforma (expal.com.co/viajaseguro); llegada la fecha del viaje, la quejosa se presentó en la Terminal de Transportes de Ibagué, estando allí, vía WhatsApp, la asesora de la empresa (Jhoana) indicó a la usuaria que se comunicara con el señor Anibal como funcionario encargado en dicha área, quien informó no tener dato alguno sobre el viaje referenciado, de igual manera la referida asesora manifestó haberse presentado un error interno en la programación del viaje del viaje previamente adquirido por la quejosa, sucedido todo lo anterior, afirmó la usuaria, que ninguno de los funcionarios brindaron una solución al problema presentado, lo que derivó en la no prestación del servicio en la fecha y hora programada.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicados Nos. 20209100357541 del 12 de julio de 2020 y 20209100534351 del 21 de octubre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por la quejosa, puntualmente las razones por las cuales presuntamente no se prestó el servicio a la usuaria a pesar de haber sido adquirido y reservado previamente con la empresa, las PQR presentadas por el quejoso y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicados Nos. 20205320774292 del 15 de septiembre de 2020 y 20205321060622 del 27 de octubre de 2020, dio respuesta a los requerimientos de información realizados por esta Dirección.

3.1.5 Radicado 20205321110502

Mediante queja con radicado No. 20205321110502 del 04 de noviembre de 2020, conforme los anexos allegados, la usuaria indicó, que adquirió tiquetes de viaje con la empresa, para el trayecto Buga – Pereira, el día 02 de noviembre de 2020, con hora de salida 5:50 pm, siendo asignadas las sillas 03, 05 y 06. No obstante, afirmó la quejosa, que no le fue respetada por la empresa la numeración de los asientos, debiendo ubicarse en las sillas 5, 8 y 13.

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

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicado No. 20209100795881 del 15 de diciembre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por la quejosa, puntualmente las razones por las cuales presuntamente no se respetó la numeración de las sillas reservadas a la usuaria en los tiquetes de viaje, las PQR presentadas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicado No. 20215340146722 del 27 de enero de 2021, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.6 Radicado 20205320735172

Mediante queja con radicado No. 20205320735172 del 08 de septiembre de 2020, la usuaria indicó, que el día 08 de septiembre de 2020, adquirió a través del portal web de la empresa, tiquete de viaje para el trayecto Medellín - Cali, sin disponer previo al pago, de la explicación del proceso de compra y la información referente a los horarios de salida. Posteriormente, a través de llamada telefónica, una asesora de la transportadora, manifestó a la usuaria que el único horario disponible de viaje, era a las 6:00 pm, sin embargo, la quejosa al confrontar dicha información con la página web, evidenció que también había disponibilidad de horario a las 8:30 pm. Con base en lo anterior, la presunta afectada solicitó la devolución de su dinero, frente a lo cual, le manifestó la vigilada, que solo procedía si se acercaba personalmente a las taquillas de la empresa, o a través de una persona autorizada con copia de la cedula de la pasajera.

En atención a la queja presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Transportes Expreso Palmira S.A, mediante radicado No. 20219100075201 del 05 de febrero de 2021, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, principalmente los procedimientos de venta de tiquetes, la información que se brinda al usuario al momento de adquirir tiquetes de viaje a través de medios no tradicionales, si la empresa efectuó devolución de dinero a la quejosa, las PQR presentadas por la usuaria y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Seguidamente, a través de radicado No. 20219100278341 del 05 de mayo de 2021, se reiteró el requerimiento de información arriba reseñado a Transportes Expreso Palmira S.A.

Subsiguientemente, la empresa vigilada por medio de los radicados de entrada 20215340759082 y 20215340759452 del 06 de mayo 2021, solicitó a esta Superintendencia remitir nuevamente el requerimiento de información No. 20219100075201 del 05 de febrero de 2021, contentivo de la queja No. 20205320735172 del 08 de septiembre de 2020, a fin de proceder con la respuesta al mismo.

Frente a lo anterior, se procedió a través del radicado No. 20219100291501 del 11 de mayo de 2021, remitir la documentación solicitada y otorgar un término de cuatro (4) días hábiles para dar respuesta a las preguntas formuladas en el referido requerimiento.

Por último, Transportes Expreso Palmira S.A. mediante radicado No. 20215340818012 del 18 de mayo de 2021, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

En los anexos a la respuesta requerimiento (páginas 28 a 32), se evidencia que el pago realizado por la usuaria surtió el trámite de aprobación, el día 07 de septiembre de 2020, siendo elevada la solicitud de devolución de dinero el mismo día, y el reembolso efectivo de los rubros, fue efectuado por parte de la empresa, el día 18 de mayo de 2021.

De otra parte, y conforme las manifestaciones de la quejosa en su PQRD, se pone presente el hecho, que el día 04 de febrero de 2021 a las 11:27.37 am (constatado en la URL <http://horalegal.inm.gov.co>), esta Superintendencia procedió a efectuar una visita de inspección en la URL <https://expresopalmira.com.co/viajaseguro>, a fin de verificar si en el proceso de compra de tiquetes, el portal web de la empresa informa al usuario la hora del viaje que se desea adquirir, o si por el contrario, dicha información no se suministra con la debida antelación a su adquisición, esto es, previo al pago

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

efectivo del tiquete correspondiente, se anexan las siguientes capturas de pantalla conforme la visita correspondiente:

Imagen 1. Captura de pantalla número 1, fecha y hora de inspección URL <http://horalegal.inm.gov.co>



Imagen 2. – Captura de pantalla número 2, proceso de compra en línea en el portal web de la empresa Transportes Expreso Palmira S.A, URL <https://expresopalmira.com.co/viajaseguro>:

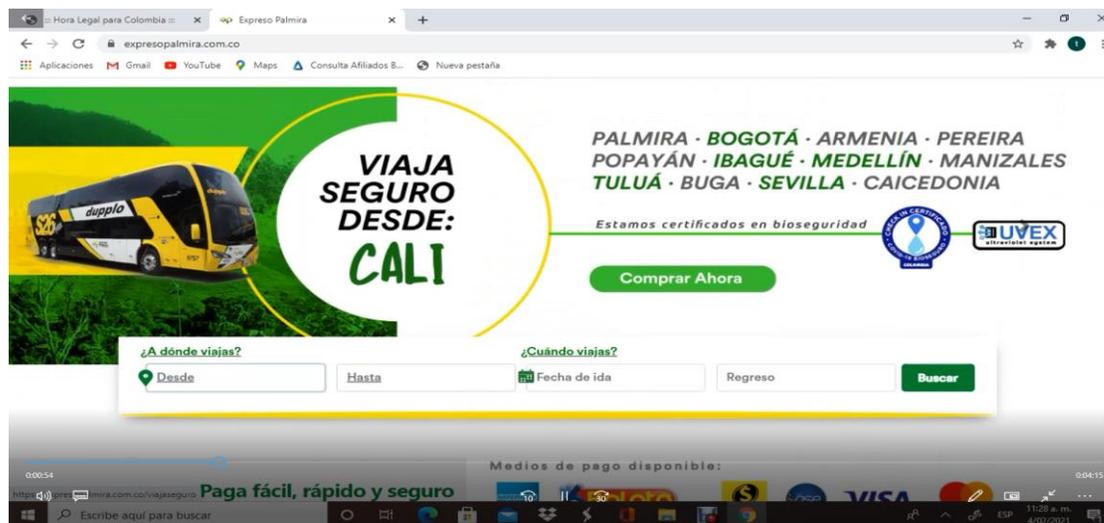
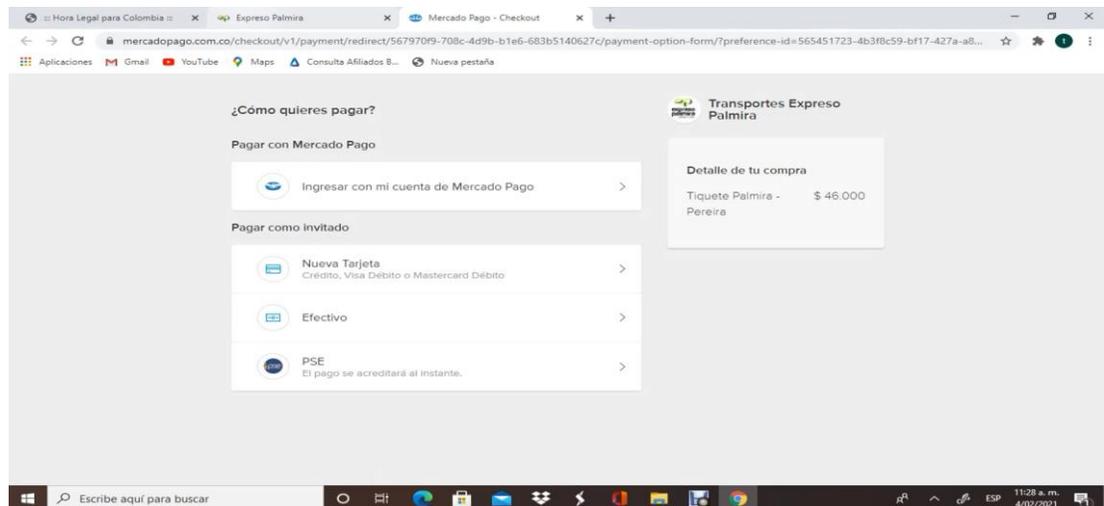


Imagen 3. – Captura de pantalla número 3, proceso de compra en línea en el portal web de la empresa Transportes Expreso Palmira S.A, URL <https://expresopalmira.com.co/viajaseguro>:



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

Imagen 4. – Captura de pantalla número 4, proceso de compra en línea en el portal web de la empresa Transportes Expreso Palmira S.A, URL <https://expresopalmira.com.co/viajaseguro>:



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. 20205320026062, en diez (10) folios y un (1) archivo de audio¹⁵.
- 4.2.2 Requerimiento de información con radicado 20209100575231 del 30 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en trece (13) folios¹⁶.
- 4.2.3 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321271192 del 26 de noviembre de 2020, con sus anexos en noventa y un (91) folios¹⁷.
- 4.2.4 Queja con radicado No. 20195605688302, en dos (2) folios¹⁸.
- 4.2.5 Requerimiento de información con radicado 20199000611521 del 14 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en siete (7) folios¹⁹.
- 4.2.6 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606055572 del 03 de diciembre de 2019, con sus anexos en cuarenta y cinco (45) folios²⁰.
- 4.2.7 Queja con radicados Nos. 20195606026402 y 20195606026412, en cuatro (4) folios²¹.
- 4.2.8 Requerimiento de información con radicado 20199100734781 del 29 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en nueve (9) folios²².
- 4.2.9 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320046132 del 17 de enero de 2020, con sus anexos en veintidós (22) folios²³.
- 4.2.10 Queja con radicado No. 20205320480332, en nueve (9) folios²⁴.

¹⁵Documentos 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 Documentos con nombre «Prueba 7» incorporado al expediente digital

²² Documentos con nombre «Prueba 8» incorporado al expediente digital

²³ Documentos con nombre «Prueba 9» incorporado al expediente digital

²⁴ Documentos con nombre «Prueba 10» incorporado al expediente digital

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

- 4.2.11 Requerimiento de información con radicados 20209100357541 del 12 de julio de 2020 y 20209100534351 del 21 de octubre de 2020, realizados por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en veintiocho (28) folios²⁵.
- 4.2.12 Respuesta a requerimiento de información con radicados Nos. 20205320774292 del 15 de septiembre de 2020 y 20205321060622 del 27 de octubre de 2020, con sus anexos en ciento cinco (105) folios²⁶.
- 4.2.13 Queja con radicado No. 20205321110502, en cinco (5) folios²⁷.
- 4.2.14 Requerimiento de información con radicado 20209100795881 del 15 de diciembre de 2020, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en diez (10) folios²⁸.
- 4.2.15 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20215340146722 del 27 de enero de 2021, con sus anexos en cuarenta y cinco (45) folios²⁹.
- 4.2.16 Queja con radicado No. 20205320735172, en cinco (5) folios³⁰.
- 4.2.17 Requerimiento de información con radicado 20219100075201 del 05 de febrero de 2021, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, con sus respectivos anexos en ocho (8) folios³¹.
- 4.2.18 Reiteración requerimiento de información con radicado 20219100278341 del 05 de mayo de 2021, junto con constancia de envío expedido por Gestión documental, realizado por esta Dirección a Transportes Expreso Palmira S.A, en cinco (5) folios³².
- 4.2.19 Respuesta a requerimiento de información con radicados Nos. 20215340759082 y 20215340759452 del 06 de mayo 2021, con sus anexos en cinco (5) folios³³.
- 4.2.20 Requerimiento de información con radicado 20219100291501 del 11 de mayo de 2021, con sus anexos y constancia de envío expedida por Gestión Documental en dieciséis (16) folios³⁴.
- 4.2.21 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20215340818012 del 18 de mayo 2021, con sus anexos en setenta y siete (77) folios³⁵.
- 4.2.22 Visita inspección virtual a la URL <https://expresopalmira.com.co/viajaseguro>, en formato Mp4 y hash de trazabilidad de revisión del archivo en línea³⁶.

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 Administrativo³⁷, está Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, así:

²⁵Documentos con nombre «Prueba 11» incorporado al expediente digital

²⁶Documentos con nombre «Prueba 12» incorporado al expediente digital

²⁷Documentos con nombre «Prueba 13» incorporado al expediente digital

²⁸Documentos con nombre «Prueba 14» incorporado al expediente digital

²⁹Documentos con nombre «Prueba 15» incorporado al expediente digital

³⁰Documentos con nombre «Prueba 16» incorporado al expediente digital

³¹Documentos con nombre «Prueba 17» incorporado al expediente digital

³²Documentos con nombre «Prueba 18» incorporado al expediente digital

³³Documentos con nombre «Prueba 19» incorporado al expediente digital

³⁴Documentos con nombre «Prueba 20» incorporado al expediente digital

³⁵Documentos con nombre «Prueba 21» incorporado al expediente digital

³⁶Documentos con nombre «Prueba 22» incorporado al expediente digital

³⁷ **“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 (...)”

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

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, 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”³⁸.

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, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 y 3.1.5 la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, habría incumplido respecto de los usuarios la obligación de prestar con calidad e idoneidad en el servicio de transporte de pasajeros y cumplir con las expectativas ofrecidas en los compromisos adquiridos, 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, pues al parecer la investigada:

- Cometió actos de irrespeto en contra del usuario.
- No cumplió con la fecha estimada de entrega de los tiquetes por redención de kilometraje, por el programa de fidelización (Cliente Ultra).
- No cumplió con la prestación del servicio de transporte previamente adquirido y programado con el usuario.
- No se respetó la numeración de las sillas, conforme estipulación del tiquete de viaje expedido en favor del usuario.

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:

³⁸ 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 Transportes Expreso Palmira S.A

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 **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

5.2 CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción al deber de información contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y el inciso primero del artículo 23 Ley 1480 de 2011

5.2.1 Imputación fáctica

Bajo este contexto normativo, se debe tener presente que la información como principio general del derecho del consumidor tiene como objetivo que el usuario puede realizar una elección bien fundada, es decir, que la decisión de adquirir o no un servicio se ajuste a las necesidades particulares de cada uno de los usuarios. No es el deber precontractual de informar del código de comercio; la información como principio debe ir encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio al adquirirlo.

De conformidad con lo descrito en el numeral 3.1.1 y 3.1.4 de la presente Resolución, la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, pues al parecer la investigada:

- No dio información oportuna y con la debida antelación al usuario, acerca del cambio de las condiciones del viaje previamente ofertado.
- No dio información oportuna y con la debida antelación al usuario, por la no prestación del servicio.
- No dio información oportuna al usuario, acerca de las posibles soluciones relacionadas con los inconvenientes generados frente a la no prestación del servicio.
- No dio información oportuna al usuario, sobre los horarios de viaje en la compra de tiquete de viaje a través del portal web de la empresa.

5.2.2. Imputación jurídica

“Numeral 1.3. del Artículo 3 Ley 1480 de 2011: Artículo 3o. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios.” Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes: 1.3. (...) Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...)

“Inciso primero del artículo 23 Ley 1480 de 2011: Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. “Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los

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

productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.”

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, incumplió con la obligación del deber de información al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

5.3 CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de atender de manera directa el reclamo, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, contemplada en el numeral 1.5 del artículo 3 y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.3.1. Imputación fáctica

Teniendo en cuenta que la protección en favor al consumidor en Colombia, tiene como propósito restablecer la igualdad frente a los productores, proveedores y prestadores de bienes y servicios, en razón a la asimetría que existe entre los conocimientos del mercado y del producto que tiene el usuario, frente a los que tiene el empresario que presta el servicio, produce o comercializa el bien; la Ley 1480 de 2011, ha dispuesto como derecho de los consumidores, realizar reclamaciones directamente al prestador del servicio con el fin de obtener reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos.

Por otro lado, a medida que avanza la tecnología utilizada para llevar a cabo ventas a distancia o a través de métodos no tradicionales, las compras realizadas fuera del establecimiento comercial se hacen accesibles a un número mayor de colombianos, por lo que surge la necesidad de proteger a estos usuarios a través del derecho de retracto, entendido como “(...) el derecho que le asiste al consumidor para rescindir un contrato sin necesidad de que haya una causa diferente a su voluntad para darlo por terminado. Este derecho es llamado en otros países como derecho de reflexión, porque le permite a un ciudadano meditar sobre la transacción comercial que realizó, pudiendo arrepentirse de ella si es su deseo”³⁹;

Ahora, para que invoque la protección del derecho de retracto se deben dar los siguientes presupuestos a saber: i) Es un derecho que puede ejercer solo el consumidor; ii) Solo aplica para contratos específicamente señalados en la ley, iii) Es una facultad incondicional, en el sentido que no se le pueden imponer requisitos o limitaciones, comoquiera que su ejercicio depende de la sola voluntad del consumidor⁴⁰, iv) El proveedor deberá devolver al usuario todas las sumas pagadas sin lugar a descuentos, y; v) La devolución del dinero no podrá exceder 30 días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho.

Por tanto, de conformidad con arriba expresado, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en el numeral 3.1.6, la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, presuntamente habría incumplido la obligación de atender de manera directa la reclamación elevada, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, como se describe a continuación:

- Presuntamente no efectuó la devolución de dinero pagado por la usuaria a través de su portal web, dentro de los treinta (30) días calendario a partir del momento en que ejerció su derecho de retracto.

³⁹ Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). Protección al consumidor en Colombia- La protección al Consumidor en el comercio electrónico Bogotá. P 259,

⁴⁰ Cortes, Bula, Otero. *Limitaciones de la Ley 1480 de 2011 en relación con los medios de pago y el plazo de ejercicio del derecho de retractación*. Revista Actualidad Jurídica, Universidad del Norte, ISSN 2027-8721. 2015.

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

5.1.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011 las normas presuntamente transgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

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

1. Derechos: (...)

1.5. *Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.”* (Negrilla original)

“ARTÍCULO 47 Retracto.

(...) El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho (...)” (Negrilla original)

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 **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 – 1** incumplió con la obligación de atender de manera directa la reclamación elevada, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, contemplada en el numeral 1.5 del artículo 3 y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

VI. SANCIONES PROCEDENTES

6.1 De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos a la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

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

(...)

e. *En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte.*

(...)

PARÁGRAFO. *Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada Modo de transporte:*

(...)

a. *Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)*⁴¹

⁴¹ 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

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

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019⁴², dispone que a partir del 1 de enero de 2020 todas las sanciones establecidas en salarios mínimos, “deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)”.

VIII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

8.2. Que se le concederá a la sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, 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: 202191026000046-E**.

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

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de la Sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

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.

⁴² “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 Transportes Expreso Palmira S.A

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros y cumplir con las expectativas ofrecidas en los compromisos adquiridos, en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

CARGO TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de atender de manera directa la reclamación elevada, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, contemplada en el numeral 1.5 del artículo 3 y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la Sociedad **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**, 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 **2021910260000046-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 **TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A**, identificada con **NIT. 890302849 - 1**.

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.

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

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47⁴³ 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,

6913 DE 15/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA S.A

NIT. 890302849 - 1.

Javier Antonio Jaramillo Ramírez

Representante legal o quien haga sus veces

contabilidad@expresopalmira.com.co

Anexo: Certificado de existencia y representación de la Sociedad Transportes Expreso Palmira S.A en quince (15) folios.
Proyectó: R.S.D.

⁴³ **Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso** (Negrita y subraya fuera del texto original)

Bogotá, 18-06-2021

Transportes Expreso Palmira S.A.
Carrera 34 No. 10-229
Valle del cauca Yumbo

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330414501**

Fecha: 18-06-2021

Asunto: 6913 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 6913 de fecha 15/06/2021 a esa empresa.

Acatando el Decreto No. 457 de 22 de marzo de 2020 y el 491 de 28 de marzo de 2020, expedido por la Presidencia de la República le solicitamos informar una dirección electrónica a la cual se pueda realizar la notificación personal por medio electrónico de dicha resolución; por favor remitirlo a través del correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, dado que no contamos con un correo electrónico.

De no ser posible, debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la **Diagonal 25g No. 95a – 85 Edificio Buró 25** de la ciudad de Bogotá, con el objeto de que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sin otro particular.



Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Proyectó: Natalia Hoyos S
Revisó: Paula Lizeth Agudelo Rodríguez



Entregando lo mejor de los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

Que el envío descrito en la guía cumplida abajo relacionada, fue entregado efectivamente en la dirección señalada.

<p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">7023 000</p>	Vicio: Concesión de Correo: CORREO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo : UAC CENTRO Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23		RA320691847CO																														
	Orden de servicio: 14323781																																
	Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES S.A. Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la Soledad NIT/C.C.I.T.: 800170433		Causal Devoluciones: <table border="1" style="font-size: 8px;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> RE</td><td>Rehusado</td> <td><input type="checkbox"/> C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NE</td><td>No existe</td> <td><input type="checkbox"/> N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NS</td><td>No reside</td> <td><input type="checkbox"/> FA</td><td></td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> NR</td><td>No reclamado</td> <td><input type="checkbox"/> AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> DE</td><td>Desconocido</td> <td><input type="checkbox"/> FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td><td>Dirección errada</td> <td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado	<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado	<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido	<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado	<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor	<input type="checkbox"/>	Dirección errada			
	<input type="checkbox"/> RE	Rehusado	<input type="checkbox"/> C1	C2	Cerrado																												
<input type="checkbox"/> NE	No existe	<input type="checkbox"/> N1	N2	No contactado																													
<input type="checkbox"/> NS	No reside	<input type="checkbox"/> FA		Fallecido																													
<input type="checkbox"/> NR	No reclamado	<input type="checkbox"/> AC		Apartado Clausurado																													
<input type="checkbox"/> DE	Desconocido	<input type="checkbox"/> FM		Fuerza Mayor																													
<input type="checkbox"/>	Dirección errada																																
Referencia: 20215330414501 Teléfono: 3526700 Código Postal: 111311395 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo 1111769																																	
Nombre/ Razón Social: TRANSPORTES EXPRESO PALMIRA SA Dirección: CRA 34 NO. 10-229 Tel: Código Postal: Código Operativo 7023000 Ciudad: YUMBO Depto: VALLE DEL CAUCA		Firma nombre y/o sello de quien recibe: X <i>German Galano</i> C.C. 10169053 Tel: Hora:																															
Valores Destinatario Remitente Peso Fisico(grs): 200 Dice Contener : Peso Volumetrico(grs): 0 Peso Facturado(hgrs): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$8.400 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$8.400	Observaciones del cliente :		Fecha de entrega: Distribuidor: C.C. Gestión de entrega: <input type="checkbox"/> 1er <input type="checkbox"/> 2do																														
11117697023000RA320691847CO			24 JUN 2021																														

La información aquí contenida es auténtica e inmodificable.

➤ **Código Postal: 110911**
 Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 472 2005
Línea Nacional: 01 8000 111 210

www.4-72.com.co