

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6914 DE 15/06/2021

Expediente No. 2021910260000048-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, Ley 1480 de 2011 y los Decretos 1079 de 2015 y 2409 de 2018 y,

I. CONSIDERANDO

1.1. Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 indica *"[l]a operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad".¹*

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

1.3. Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.³

Por lo que, le compete ejercer las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, cuya delegación⁴ se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii) vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

¹ Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

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

³ Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".

⁴ De acuerdo a lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

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

(...)

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

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

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”*. (Destacado propio)

II. MARCO NORMATIVO

2.1. Las competencias legales disponen que es deber de esta Superintendencia vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la protección de los usuarios del sector transporte y, que es función de esta Dirección tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la presunta infracción a dichas normas; a continuación, sin perjuicio de las demás aplicables o que permitan la interpretación de las mismas, se establece el siguiente marco normativo:

2.1.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL

A. Disposiciones de rango constitucional

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia consagra que:

“(…) [l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: *“(…) Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular*

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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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" - Negrilla original y subrayado fuera del texto -*

"ARTÍCULO 334. *La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la Ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados (...)" - Negrilla original -*

"ARTÍCULO 365 (...) *Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...)" (Destacado propio)*

De las anteriores disposiciones se deriva que la empresa, quien es la encargada de realizar la actividad económica, cumple con una función social que implica el cumplimiento de ciertas obligaciones; lo anterior, en el escenario de los servicios públicos, especialmente el de transporte, lo cual a su vez involucra la observancia de las normas referidas a la protección del usuario. En ese sentido es menester señalar que, en ejercicio del derecho de locomoción a través del servicio público de transporte, se adquiere la condición de usuario del sector transporte.

Para finalizar, el artículo 78 de la Constitución Política¹² establece el fundamento constitucional de la protección de los consumidores - usuarios, ordenando la existencia de un campo de protección en favor de estos con el objetivo de restablecer la igualdad frente al productor y al proveedor, bajo el supuesto de la existencia de asimetrías de información, así como también, de la imposibilidad que tiene el consumidor de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación de un bien o servicio¹³.

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

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

¹³ Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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, por lo tanto, a continuación, se destacan las más relevantes, en atención a que el título mencionado es de aplicación imperativa.

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

2. Ley 105 de 1993¹⁴:

El presente caso debe ser estudiado bajo los principios dispuestos en los artículos 2 y 3 de la Ley 105 de 1993, pues los mismos, al encargarse de plasmar los derroteros relacionados con el sector transporte, consagran el principio de intervención del Estado 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.

Del mismo modo, el artículo 3 de la mencionada ley contempla el principio de acceso al transporte el cual implica:

"a. Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad.

b. Que los usuarios sean informados sobre los medios y modos de transporte que le son ofrecidos y las formas de su utilización.

c. Que las autoridades competentes diseñen y ejecuten políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte, racionalizando los equipos apropiados de acuerdo con la demanda y propendiendo por el uso de medios de transporte masivo.

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

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

3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte

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

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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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 *ibidem* señala:

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

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

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

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

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

4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

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

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

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

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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

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

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

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

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

Al respecto, el artículo 2.2.1.7.3., del referido Decreto define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera de la siguiente manera:

"(...) Es aquel que se presta bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, a través de un contrato celebrado entre la empresa y cada una de las personas que han de utilizar el vehículo de servicio público a esta vinculado, para su traslado en una ruta legalmente autorizada."

2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

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

Respecto de la calidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros y carga por carretera, es necesario tener en cuenta el numeral 1.3 del artículo 3 y el numeral 7 del artículo 5 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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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)

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

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

El artículo 4 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, expedido por la Presidencia de la República de la Republica de Colombia, estableció con relación a la movilidad¹⁵ que:

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

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

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

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

2.1.2.3. En cuanto a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada

En cuanto a la carga obligacional de las empresas sujetas a la inspección, vigilancia y control de las entidades estatales y de aquellas que ejercen facultades de policía administrativa, se encuentra la de atender de manera oportuna y completa los requerimientos y solicitudes de información que se le formulen, y que le permiten en este caso a la Superintendencia de Transportes adelantar el correcto ejercicio de las funciones que le han sido encomendadas.

Así las cosas, el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, estableció como una conducta sujeta a la imposición de sanciones el no suministro de la información por parte de los agentes vigilados que legalmente le haya sido solicitada y que no repose en los archivos de la entidad.

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

(...)

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

¹⁵ Disposición extendida en el tiempo por los Decreto 531 de 8 de abril de 2020, Decreto 593 de 24 de abril de 2020 y Decreto 636 de 6 de mayo de 2020.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

III. HECHOS

Que los hechos que sirven de fundamento para la presente actuación administrativa son los siguientes:

Derecho de desistimiento en compras por medios tradicionales:

3.1. Radicados 20205320252112, 20205320497522, 20205320465882 y 20205320500612:

- 3.1.1. El usuario Edison Javier Martínez Guayabo, registró el día 19 de marzo 2020 ante el sistema de información VIGIA el reclamo con número de radicado 20205320252112, informando que el 09 de marzo de 2020, adquirió de manera presencial ante la taquilla del vigilado, los tiquetes número 118011570809, 118011570810, 118011570811 y 118011570812 para el trayecto ida y vuelta Bogotá D.C – Medellín, Antioquia, con fecha de salida 18 de marzo del 2020.

Anexo al radicado 20205320252112 el usuario allegó solicitud de devolución de dinero elevada ante el transportista el día 16 de marzo de 2020, argumentando que no llevaría a cabo el viaje programado teniendo en cuenta los riesgos de la exposición al Coronavirus COVID-19 y las restricciones de movilidad decretadas por el Gobierno Nacional. Es válido mencionar, que el usuario relacionó en su petición el derecho al retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480.

De la misma manera, anexó en papel membrete del vigilado, respuesta a la solicitud código 55755 suscrita por la supervisora operativa Claudia Infante Muñoz en la cual se lee:

"le informamos que el derecho al retracto aplica para compras no tradicionales y su compra fue de manera tradicional (Taquillas ? Agencias ? Puntos Multiservicios), por lo que no habrá derecho al reembolso del valor pagado. No obstante, sus tiquetes quedarían abiertos para que pueda usarlos dentro de los 6 meses siguientes a la compra, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Contrato de Transporte donde se establece que: "En todos los casos, el tiquete de transporte terrestre tendrá una validez de seis (6) meses a partir de la fecha de compra del tiquete de viaje, vigencia durante la cual, el pasajero deberá hacer uso del mismo, el pasajero podrá presentarse en cualquiera de las taquillas de venta de la empresa, ubicadas en todo el país, para hacer la reprogramación o cambio deseado presentando el original del documento de identificación del titular y el tiquete de transporte. El tiquete debe ser presentado por su titular, o en su defecto, por la persona que presente una autorización escrita de su titular, con copia de la cédula de éste y del autorizado. Si se solicita cambio de viaje para un servicio superior o para el mismo servicio y la tarifa es mayor, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar, en caso contrario la empresa no efectuará devoluciones de dinero". Debe tener en cuenta la disponibilidad de las sillas, de la fecha o del servicio." Subrayado fuera del texto original.

Por lo anterior, el reclamo del usuario va dirigido a reiterar su solicitud de devolución, manifestando que:

"(...) no estamos interesados ya en viajar porque somos personas de escasos recursos y no contamos dentro de los 6 meses siguientes que dice la agencia que tiene vigencias los tiquetes en viajar, porque ya no contamos con el tiempo, estos tiquetes se habían comprado porque

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

teníamos vacaciones programadas para este año, pero ellos se reusan en hacer devolucion del dinero" (SIC).

3.1.2. Nuevamente, el día 23 de junio de 2020 el usuario registra el radicado 20205320465882 ante el sistema de información VIGIA, la solicitud de devolución de dinero y adjunta: fotocopia de los 4 tiquetes adquiridos, carta fechada el 20 de abril de 2020 y, respuesta suscrita por Carlos Benítez analista de servicio al cliente nacional de Expreso Bolivariano.

3.1.3. En esta misma fecha, el usuario remite correo electrónico a las direcciones villavicencio@bolivariano.com.co, atencionciudadano@supertransporte.gov.co y noficajuridica@supertransporte.gov.co, dirigido a la señora Yaneth Réspedes en calidad de Directora de Bolivariano y a través de él pone en conocimiento de la sociedad las PQRD interpuestas ante esta autoridad y la defensoría del pueblo, además de solicitar una vez más la devolución del dinero.

La comunicación se identificó con los números de radicado 20205320497522 y 20205320500612, y el usuario aportó al expediente además de los documentos que ya se encontraban, comunicación de fecha 18 de junio de 2020 por medio del cual el señor Edison Javier Martínez Guayabo autoriza a la señora Carolina Agudelo Posada para que en su nombre solicite la devolución del dinero por el tiquete adquirido.

3.1.4. En atención a lo anterior, esta Dirección formuló requerimiento de información a la sociedad Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración (en adelante también se denominará como: vigilado, sociedad, sociedad investigada, compañía o Expreso Bolivariano), mediante el radicado 20209100324781 de fecha 25 de junio de 2020, comunicado al correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co el día 06 de agosto de 2020, con término de respuesta de 15 días.

3.1.5. El 01 de septiembre de 2020 Expreso Bolivariano radicó al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando radicado en el sistema información VIGIA con el número 20205320710372 el 2 de septiembre de 2020.

3.2. 20205320612322

3.2.1. El día 06 de agosto de 2020 la usuaria Liliana Hincapié Gómez interpuso por medio del sistema de información VIGIA, reclamo identificado con número de radicado 20205320612322. En este orden de ideas, manifestó que el día 29 de febrero realizó la compra a través de medios tradicionales, de 12 tiquetes para el trayecto ida y vuelta Bogotá D.C. – Cali, Valle del Cauca. De acuerdo con la quejosa:

"NOS COMUNICAMOS VIA TELEFONICA Y NOS DIERON EL CORREO PARA CONTACTARNOS CON ELLOS, ENVIAMOS EL CORREO PLANTEANDO LA SITUACIÓN DE LA COMPRA DE LOS TIQUETES Y PREGUNTANDO CUAL ES EL PASO A SEGUIR PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO O EL CAMBIO DE LOS TIQUETES"

Continúa su relato indicando:

"LA RESPUESTA QUE RECIBIMOS ES QUE TENEMOS 180 DÍAS PARA REALIZAR EL CAMBIO DE ESTOS TIQUETES".

Adicional, señala que se ha comunicado reiteradamente tanto telefónicamente como por correo electrónico sin que a la fecha de radicación del reclamo ante esta autoridad, la empresa haya emitido respuesta frente a su solicitud de devolución de dinero "O

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

CUALQUIER SOLUCIÓN QUE NOS AYUDE A RESOLVER ESTA SITUACIÓN PARA NO PERDER EL DINERO DE ESTA COMPRA".

- 3.2.2.** En virtud de lo anterior, esta Dirección requirió a Expreso Bolivariano mediante oficio con radicado 20209100423721 de fecha 26 de agosto de 2020 para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario. El mencionado requerimiento fue notificado electrónicamente a la dirección notificaciones@bolivariano.com.co el día 21 de septiembre de 2020, con término de respuesta de 10 días.
- 3.2.3.** El 02 de octubre de 2020 el vigilado remitió al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando identificado en el sistema información VIGIA con el número 20205320889232 de la misma fecha.

3.3. 20195606013282

- 3.3.1.** El día 19 de noviembre de 2019 la señora Adonai Ospina Gómez registró ante el sistema de información VIGIA queja en contra de Expreso Bolivariano. La usuaria señala que adquirió el tiquete No. 00101110493673 para transportarse el 14 de junio de 2019. No obstante, el día 12 del mismo mes y anualidad se acercó ante las instalaciones de la sociedad, *"para solicitar devolución de dinero el cual no fue posible y me informó la coordinadora que podía usarlo en viajes por valor equivalente"*
- 3.3.2.** Continúa su relato, indicando que en varias oportunidades solicitó verbalmente la reprogramación de su viaje sin que la empresa accediera a su petición. Es por ello por lo que, interpuso la petición 52812 a través de la cual pretendía la reprogramación de su viaje en un horario y fecha específica o en su defecto la devolución del dinero. Además, señala que esta situación le ha generado afectaciones en su salud.
- 3.3.3.** En vista de lo anterior, esta autoridad requirió a Expreso Bolivariano mediante oficio No. 20199100673751 de fecha 9 de diciembre de 2019, el cual fue notificado personalmente el día 17 del mismo mes y año, con término de respuesta de 7 días.
- 3.3.4.** El día 23 de enero de 2020, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20205320062642 dando contestación al cuestionario planteado.

3.4. 20195605768702

- 3.4.1.** La usuaria Dora Inés Obregón registró ante el sistema de información VIGIA queja identificada con radicado 20195605768702 de fecha 02 de septiembre de 2019, adjunta documentación radicada ante Expreso Bolivariano, a través de la cual solicita la devolución de dinero con ocasión de los tiquetes No. 00102040328458 y 00102040328459, pues alega que por un error mecanográfico por parte de una funcionaria de la empresa los trayectos fueron agendados en un día diferente al solicitado, razón por la cual no podía llevar a cabo el viaje y desistía del servicio, reclamando la devolución de su dinero.
- 3.4.2.** En atención a los hechos puestos en conocimiento, esta Dirección formuló requerimiento No. 20199000560781 de fecha 28 de octubre de 2019, notificado personalmente en la dirección aportada por la sociedad investigada y con término de respuesta de 10 días.
- 3.4.3.** Por lo anterior, la empresa allegó respuesta 20195606068202 al formulario planteado mediante contestación física de fecha 05 de diciembre de 2019.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

3.5. 20205320260972

- 3.5.1. Que mediante radicado No 20205320260972 de fecha 25 de marzo de 2020, el Ministerio de Transporte trasladó queja interpuesta por la usuaria Cecilia Barreiro ante Expreso Bolivariano mediante correo electrónico del 06 de marzo de 2020 dirigido a la dirección electrónica administrador@bolivariano.com.co con copia a notificacionesjud@sic.gov.co y notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co

A través de este correo, la usuaria solicita intervención de la autoridad competente en el trámite de reclamación por la pérdida de su equipaje mientras se encontraba bajo custodia de la empresa. De conformidad con su narración, la sociedad vigilada le ofreció la suma de \$100.000 a título de indemnización sin que dicho valor correspondiera con la valoración real del equipaje transportado. Además, asegura:

"Aclaro que en ningún momento donde uno comprar el tiquete le informan que uno tiene que comprar seguro o adquirir algo, ya que esto el viaje y el comprar el tiquete en ventanilla de la empresas se supone que trae una póliza de robo o pérdida." (SIC)

Continúa la queja exponiendo su inconformidad con la respuesta suministrada por la empresa que adjunta al correo allegado. En un aparte de dicha respuesta se lee:

"(...) Sobre el particular le comunicamos que cuando se presenta pérdida de equipaje, la compañía responde de acuerdo con las normas vigentes para este tipo de casos, por la suma de \$100,000 (Cien mil pesos Mc/te), Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la Empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación. No obstante en este caso al no estar remesado o asegurado, su indemnización es por valor de \$100.000 (Cien mil pesos Mc/te)"

- 3.5.2. Con ocasión de los hechos denunciados por la usuaria, esta Dirección formuló requerimiento de información número 20209100601961 de fecha 09 de noviembre de 2020 a Expreso Bolivariano. Esta comunicación se notificó electrónicamente mediante el correo notificaciones@bolivariano.com.co el día 23 de la misma anualidad y mes, otorgando un tiempo de 10 días para atender el requerimiento.

- 3.5.3. El 03 de diciembre de 2020 el vigilado remitió al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando identificado en el sistema información VIGIA con el número 20205321328752 del día 4 de diciembre de 2020.

3.6. 20195605780502

- 3.6.1. El usuario Rafael Fernando Cristancho radicó ante la plataforma VIGIA queja identificada con radicado No. 20195605780502 de fecha 05 de septiembre de 2019 en contra de Expreso Bolivariano S.A. Mediante este escrito, relata que la empresa le prestó el servicio de transporte el día 19 de mayo de 2019 para el trayecto Popayán, Cauca – Pasto, Nariño. En este sentido, el usuario indica:

"Llegando al Rosas el conductor del bus se dio cuenta que la puerta de la bodega del equipaje del bus estaba abierta y noto que mi maleta se había caído del bus, el señor conductor detuvo el vehículo de transporte con el fin de buscar mi equipaje pero me informo que no fue posible hallarlo"

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

Adjunta a la queja, el usuario allega copia de la respuesta suministrada por la empresa a la solicitud código 49107, a través de la cual realiza un ofrecimiento de cien mil pesos (\$100.000) m/cte. a título de indemnización por la pérdida de conformidad con lo establecido en el contrato de transporte.

3.6.2. Con ocasión de los hechos denunciados por el señor Cristancho, esta Dirección formuló requerimiento de información número 20199000620761 de fecha 18 de noviembre de 2020 a Expreso Bolivariano. Esta comunicación se notificó físicamente el día 18 de la misma anualidad y mes, otorgando un tiempo de 05 días para atender el requerimiento.

3.6.3. El día 05 de diciembre de 2019, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20195606068152.

3.7. 2020532005322

3.7.1. La usuaria Sandra Isabel Castro relacionó ante la plataforma VIGIA, el día 20 de enero de 2020 los hechos identificados mediante el radicado 20205320053222. Informa que en el mes de noviembre de 2019 elevó ante Expreso Bolivariano solicitud de devolución de dinero por la compra de dos tiquetes que no se utilizaron. Manifiesta que la sociedad le requirió ciertos documentos para llevar a cabo la devolución, sin embargo, a la fecha de radicación del presente asunto ante esta Superintendencia no fue efectiva la comunicación con la empresa pues:

"(...) en múltiples ocasiones desde medellín a su línea en Bogotá (57-1) 4249340 Extensión 564, me dejan en espera y luego me cuelgan. han transcurrido 25 días hábiles desde el envío de los documento y la entidad se ha negado a devolver mi dinero".

Adjunta a la queja interpuesta pantallazos de las comunicaciones sostenidas con la empresa, así como datos de contacto del vigilado.

1.1.2. Es por esto por lo que, mediante radicado 20209100577721 de fecha 30 de octubre de 2020, esta Dirección formuló requerimiento de información a Expreso Bolivariano. Esta comunicación se notificó electrónicamente mediante el correo notificaciones@bolivariano.com.co el día 10 de noviembre de 2020, otorgando un tiempo de 10 días para atender el requerimiento.

1.1.3. El día 20 de noviembre de 2020, la sociedad investigada remitió correo electrónico a la dirección ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co por el cual suministró respuesta al cuestionario planteado. Esta respuesta fue registrada en la misma fecha ante la plataforma VIGIA siéndole asignado el radicado 20205321233772.

3.8. 20205320285652:

3.8.1. El usuario Camilo Andrés Bolaños Paz relacionó ante la plataforma VIGIA, el día 09 de abril de 2020 los hechos identificados mediante el radicado 20205320285652. Informa que el 16 de marzo de la misma anualidad realizó compra a través de medios no tradicionales de dos tiquetes para el trayecto ida y vuelta Medellín, Antioquia – Pasto, Nariño. Señala que debido a las restricciones de movilidad ordenadas por el Gobierno Nacional y Municipal no le fue posible utilizar el servicio contratado. Por ello, el mismo día de la compra elevó ante Expreso Bolivariano solicitud de devolución de dinero, sin que a la fecha de radicación de la reclamación ante esta autoridad, se haya suministrado respuesta.

3.8.2. A raíz de los hechos puestos en conocimiento, esta Dirección formuló requerimiento a Expreso Bolivariano mediante el radicado 20209100334621 de fecha 30 de junio de

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

2020. Este requerimiento fue notificado por medio del correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co el día 17 de julio de 2020, con término de respuesta de 15 días.

- 3.8.3. La empresa allegó contestación a través del correo ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co el 01 de septiembre de 2020, registrada el día siguiente por plataforma VIGIA bajo el consecutivo 20205320710452. En esta respuesta la sociedad investigada indicó:

"El señor Camilo Andrés Bolaños presentó demanda ante la SIC por los mismos hechos, la empresa procedió a contestar la demanda como consta en los pantallazos que adjunto", así finaliza su respuesta aseverando que "nos reservamos el derecho de responder el cuestionario concerniente a este usuario, hasta tanto el despacho se sirva definir cual de las dos (2) autoridades es la competente para analizar este caso para evitar una situación que llegue a perjudicar a la compañía".

- 3.8.4. Es por esto por lo que, mediante radicado 20209100442251 de fecha 04 de septiembre de 2020 se formuló segundo requerimiento a la sociedad, exponiendo que las facultades jurisdiccionales en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio y las facultades administrativas concedidas a esta Dirección no son excluyentes pues la finalidad de la acción difiere a la misión de esta autoridad.

Así las cosas, se le solicitó a la empresa que allegará la información requerida con anterioridad. Esta última comunicación se notificó electrónicamente mediante el correo notificaciones@bolivariano.com.co el día 21 de septiembre de 2020, otorgando un tiempo de 3 días para atender de fondo el requerimiento.

- 3.8.5. El día 25 de septiembre de 2020, la sociedad investigada remitió correo electrónico a la dirección ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co por el cual suministró respuesta al cuestionario planteado. Esta respuesta fue registrada en la misma fecha ante la plataforma VIGIA siéndole asignado el radicado 20205320846952.

3.9. 20195605547382 y 20195605549402

- 3.9.1. El día 19 de junio de 2019 mediante radicado 20195605547382 el patrullero William Bermeo Imbachi integrante de la Seccional Tránsito y Transporte de Caquetá informó a esta Superintendencia la presunta negación de la prestación del servicio al señor Víctor Hernán Sanabria Aranda por parte de Expreso Bolivariano.

De acuerdo con el informe allegado, el señor Víctor Hernán Sanabria Aranda adquirió en debida forma el tiquete No. 00133010049320 para la ruta Florencia, Caquetá – Espinal, Tolima. No obstante ante un desacuerdo entre el usuario y el conductor del vehículo asignado, fue requerida su presencia en el lugar de los hechos. En este entendido, el conductor le manifestó que: *"nadie y ni la misma autoridad lo va a obligar a llevar dicho ciudadano, **que si es llegado el caso el no conduce el vehículo a ver que van a hacer**"* y continua su informe aseverando que: *"finalmente la compañía EXPRESO BOLIVARIANO., no presto el servicio contratado (...)"*

- 3.9.2. En este mismo sentido, el usuario Víctor Hernán Sanabria Aranda interpuso el día 20 de junio de 2019, ante esta autoridad, denuncia en contra de la sociedad investigada. Dicha denuncia se identifica mediante el radicado No. 20195605549402 del día siguiente, y reitera los hechos informados por el Patrullero Bermeo, además de agregar: *"Deciden ellos taquillero y conductor devolverme el dinero de mi pasaje por lo tanto yo no lo recibo porque si lo recibía estaría aceptando el mal funcionamiento de ellos".*

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

3.9.3. Ante el informe y la denuncia presentada, esta Dirección formuló requerimiento a la empresa mediante oficio con radicado No. 20199000001221 del 15 de agosto de 2019. El día 22 del mismo mes y año, el requerimiento fue notificado personalmente en las instalaciones de la empresa, con término de respuesta de 05 días.

3.9.4. El día 29 de agosto de 2019, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20195605761682 dando contestación al cuestionario planteado.

3.10. 20205320866572

3.10.1. El usuario Alfonso Bonil Olivera registró el día 29 de septiembre de 2020 ante el sistema de información VIGIA reclamación en contra de la sociedad investigada, toda vez que el día 3 del mismo mes y año contrató a través de medios no tradicionales los servicios de la empresa con ocasión del tiquete No. 19900704762 para el trayecto Bogotá D.C. – Villavicencio, Meta con salida al día siguiente en horario 8:00 a.m.

De conformidad con el relato del quejoso, se percató de un error involuntario al momento de seleccionar la hora de salida, por lo que se comunicó a la línea de atención telefónica dispuesta por Expreso Bolivariano para solicitar modificación en el itinerario, particularmente en la hora en la que se llevaría a cabo el viaje. De acuerdo con el usuario: *"Se me informa que pueden darme una reserva y en taquilla con el tiquete y copia de la cédula pueden hacer dicho cambio de manera presencial"*.

Se entiende que al presentarse el usuario en la taquilla el día 04 de septiembre de 2020 a las 08:00 p.m., le fue informado por parte de los funcionarios de la empresa que *"dicho cambio no se puede hacer porque el tiquete en mención aparece como despachado"*, además, reporta que se sintió insatisfecho con el servicio al cliente asegurando que el funcionario se rio de su reclamo e insinuó *"que el suscrito pudo haber abordado el bus y que eso sólo lo puede cotejar servicio al cliente"*. Adjunta a su queja 2 pantallazos de conversación con la sociedad.

3.10.2. En virtud de lo anterior, esta Dirección requirió a Expreso Bolivariano mediante oficio con radicado 20209100601921 de fecha 09 de noviembre de 2020 para que se pronunciara respecto a la queja presentada por el usuario. El mencionado requerimiento fue notificado electrónicamente a la dirección notificaciones@bolivariano.com.co el día 23 de noviembre de 2020, con término de respuesta de 10 días.

El 01 de diciembre de 2020 el vigilado remitió al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando identificado en el sistema información VIGIA con el número 20205321311592 del día 2 del mismo mes y año.

3.11. 20205320845082

3.11.1. La usuaria Yuli Steffani Rodríguez Delgadillo registró el día 25 de septiembre de 2020 en el sistema de información VIGIA la queja identificada con radicado 20205320845082. Así, se evidencia que contrató los servicios de la empresa a través de medios no tradicionales el 21 de marzo del 200, para el trayecto de Bogotá D.C – Medellín, Antioquia, con fecha de salida el día 24 del mismo mes y año. No obstante, manifiesta la quejosa que: *"el día del viaje, me presenté en la terminal, pero la empresa no prestó el servicio, y debí viajar con otra empresa"*.

A consecuencia de esta situación, la usuaria aseguró que había elevado diversas peticiones ante la sociedad investigada solicitando la devolución del dinero cancelado sin recibir respuesta por parte de Expreso Bolivariano. Asimismo, señala que ha

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

presentado dificultades en la radicación de PQRD por medio de los correos electrónicos informados por la empresa.

3.11.2. En vista de los hechos relatados por la quejosa, esta Dirección formuló requerimiento a la empresa mediante oficio con radicado No. 20209100534671 del 21 de octubre de 2020. En esta misma fecha, el requerimiento fue notificado por medio del correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co, con término de respuesta de 10 días.

3.11.3. El 28 de octubre de 2020 la sociedad investigada allegó al correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, respuesta al requerimiento previamente formulado. Esta respuesta se identificó ante la plataforma VIGIA por medio del consecutivo 20205321072012 del día 29 del mismo mes y año.

3.12. 20205320367972

3.12.1. El usuario José Jaime Castillo Páez registró ante la plataforma de información VIGIA queja identificada bajo el consecutivo 20205320367972 de fecha 19 de mayo de 2020. Manifiesta que el día 16 de mayo compró el tiquete No. 19900689463 por medios no tradicionales. La ruta era Bogotá D.C. – Ibagué, Tolima, con fecha de salida 18 de mayo de 2020. De acuerdo con el relato de los hechos:

"ese día nos informan en la terminal que no estan saliendo buses y que se les había olvidado avisarnos, que posiblemente salian ese mismo día a las 3 pm que nos llamarían, al día de hoy nadie se ha comunicado con nosotros para informarnos sobre el nuevo horario de salida para la ciudad de ibague, yo me encuentro dentro de las excepciones con la documentación requerida y solicitada para la movilización nacional"

Adicional, la quejosa manifiesta que los canales de atención telefónica dispuestos por el vigilado no son atendidos.

3.12.2. Debido a los hechos puestos en conocimiento por el usuario, esta Dirección mediante requerimiento No. 20209100666691 de fecha 13 de noviembre de 2020 solicitó mediante un cuestionario, la versión de Expreso Bolivariano. El día 27 de noviembre de 2020, el requerimiento fue notificado al vigilado a través del correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co, con término de respuesta de 10 días.

3.12.3. Así las cosas, el día 11 de diciembre de 2020 la sociedad remitió respuesta a través de la dirección electrónica ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co. Ahora, la mencionada respuesta se identifica ante el sistema de información VIGIA bajo el consecutivo 20205321397132 con fecha 14 de diciembre de 2020.

3.13. 20205320390242

3.13.1. El usuario Kevin Duban Fontalvo López registró ante la plataforma de información VIGIA reclamación identificada mediante radicado 20205320390242 de fecha 27 de mayo de 2020, por medio de la cual pone en conocimiento de esta autoridad que el día 08 de mayo de la misma anualidad contrató los servicios de la empresa para la ruta Medellín, Antioquia – Bogotá D.C. el día 10 de mayo de 2020, hora de salida: 11:00 a.m.

3.13.2. En este orden de ideas relata que el día del viaje, en las instalaciones de Terminal Norte de la ciudad de origen le fue informado por parte de funcionarios de la empresa que: "el viaje había sido cancelado porque la empresa no había gestionado la totalidad de los permisos". En vista de esta situación, y de que: "la funcionaria de Bolivariano no me dio claridad de una posible y pronta reprogramación del viaje", el usuario realizó el viaje con otro transportista y elevó solicitud de devolución de dinero, señalando presuntas

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

inconsistencias en los canales de atención habilitados por la empresa.

- 3.13.3.** A raíz de los hechos relatados por el quejoso, esta Dirección formuló requerimiento a Expreso Bolivariano mediante el radicado 20209100334621 de fecha 30 de junio de 2020. Este requerimiento fue notificado por medio del correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co el día 17 de julio de 2020, con término de respuesta de 15 días.
- 3.13.4.** El 01 de septiembre de 2020 la sociedad investigada allegó al correo electrónico: ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, respuesta al requerimiento previamente formulado. Esta respuesta se identificó ante la plataforma VIGIA por medio del consecutivo 20205320710452 del día 02 del mismo mes y año.
- 3.13.5.** Con la intención de ahondar en la respuesta suministrada por Expreso Bolivariano, esta autoridad formulo el requerimiento de información No. 20209100443431 de fecha 07 de septiembre de 2020 sobre restricciones de movilidad a la alcaldía de Medellín, Antioquia para el día 10 de mayo de 2020, así como la afectación del programa "Medellín te cuida" en la prestación del servicio de transporte.
- 3.13.6.** De igual modo, se formuló requerimiento No. 20209100443551 de fecha 07 de septiembre de 2020 a Terminales de Transporte de Medellín S.A. para que se pronunciara sobre las presuntas dificultades en la operación, alegadas por la empresa.
- 3.13.7.** Así las cosas, Terminales de Transporte de Medellín S.A remitió el 30 de septiembre de 2020 correo electrónico a la dirección ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co por el cual suministró respuesta al cuestionario planteado. Esta respuesta fue registrada en la misma fecha ante la plataforma VIGIA siéndole asignado el radicado 20205320877462.
- 3.13.8.** Finalmente, el día 22 de octubre de 2020 la Secretaria de Despacho de la Alcaldía de Medellín, Antioquia remitió respuesta a través de la dirección electrónica ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co. Ahora, la mencionada respuesta se identifica ante el sistema de información VIGIA bajo el consecutivo 20205321024212 del mismo día.

3.14. 20205320663992

- 3.14.1.** La usuaria Martha Liliana Vidal Delgado relacionó ante la plataforma VIGIA, el día 21 de agosto de 2020 los hechos identificados mediante el radicado 20205320663992. Manifiesta que en el mes de febrero adquirió con la empresa 4 tiquetes para el trayecto ida y vuelta Cali, Valle del Cauca – Medellín, Antioquia con fecha de salida 5 de abril de 2020.

Señala que a la fecha de radicación del reclamo ante esta autoridad, no había recibido respuesta de las 2 peticiones elevadas previamente ante la sociedad investigada solicitando la extensión del término otorgado para hacer uso de los tiquetes o la devolución del dinero. De igual modo, hace referencia a inconformidades con la línea de atención telefónica dispuesta por Expreso Bolivariano.

- 3.14.2.** Por lo anterior, esta Dirección requirió a la sociedad investigada mediante oficio con radicado 20209100430031 de fecha 28 de agosto de 2020 para que se pronunciara respecto a la queja presentada por la usuaria. El mencionado requerimiento fue notificado electrónicamente a la dirección notificaciones@bolivariano.com.co el día 21 de septiembre de 2020, con término de respuesta de 10 días.
- 3.14.3.** El 02 de octubre de 2020 el vigilado remitió al correo electrónico

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co documento con respuesta al requerimiento, quedando identificado en el sistema información VIGIA con el número 20205320889212 de la misma fecha.

3.15. 20205320917062

3.15.1. Mediante correo electrónico de fecha 05 de octubre de 2020 dirigido a la dirección atencionciudadano@supertransporte.gov.co e identificado ante la plataforma VIGIA bajo el consecutivo 20205320917062 del día 06 del mismo mes y año, el usuario Milton Muñoz puso en conocimiento de esta entidad reclamo contra la sociedad, manifestando inconformidad frente a la respuesta suministrada por Expreso Bolivariano mediante la cual se negaba a la devolución de dinero cancelado con ocasión de los tiquetes adquiridos para las rutas: Bogotá D.C. – Pereira, Risaralda y Armenia, Quindío – Bogotá D.C.

Alega el usuario que no pudo viajar por la cuarentena decretada y que no le es posible llevar a cabo el viaje contratado en fecha diferente, asegurando que: *"la negativa me parece injusta y no cumple con mis derechos como consumidor"*

3.15.2. En atención a lo anterior, esta Dirección formulo requerimiento de información a la sociedad investigada, mediante el radicado 20209100547241 de fecha 26 de octubre de 2020, notificado electrónicamente al correo electrónico notificaciones@bolivariano.com.co el día siguiente, con término de respuesta de 10 días.

3.15.3. El 05 de noviembre de 2020, Expreso Bolivariano por intermedio del correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co, radicó documento de respuesta al requerimiento bajo el número 20205321123302.

3.16. 20195605835172

3.16.1. La usuaria Elsa Ezequiel Forero Reyes registró el día 24 de septiembre de 2019 radicado 20195605835172 ante el sistema de información VIGIA, mediante el cual interpuso reclamo en contra de la sociedad investigada manifestando inconformidad por la respuesta suministrada a su solicitud de devolución de dinero. En este sentido manifiesta que el día 27 de agosto de la misma anualidad, compró en la taquilla los tiquetes No. 00126010111606 y 00126010111606 para el día siguiente llevar a cabo el trayecto Mariquita, Tolima – Bucaramanga, Santander, hora de salida: 03:30 a.m.

3.16.2. Relata que el día 28 de agosto de 2019 aproximadamente hacia las 02:00 a.m. funcionarios de la empresa se comunicaron telefónicamente donde presuntamente se le informó *"que por problemas en la vía y cierre de la misma, el bus que nos iba a recoger en Mariquita y que venía de Cali no llegaría a la hora pactada"* y continua: *"desconocían la hora probable de su arribo, por lo que me indicaron que me volverían a llamar más tarde para confirmar su llegada"*.

3.16.3. A lo largo del reclamo interpuesto ante esta autoridad, la quejosa recalca la importancia en el cumplimiento del itinerario contratado, particularmente la hora de salida, pues el motivo de su viaje era una cita médica programada a las 08:00 a.m. Por lo que presuntamente se acercó a la taquilla de Expreso Bolivariano en donde indagó sobre el despacho del vehículo asignado, de tal suerte que le fue reiterado lo manifestado en la comunicación telefónica.

3.16.4. Debido a que la usuaria necesitaba estar a una hora específica en el destino contratado, presuntamente solicitó verbalmente la devolución de su dinero. De acuerdo con su versión, los funcionarios de la empresa ubicados en el municipio de Mariquita le

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

informaron que: *"el reembolso no era posible y que tendría que adelantar la solicitud en las oficinas de la empresa del lugar de destino, es decir, en el terminal de transporte de Bucaramanga"*.

3.16.5. La señora Forero Reyes decidió contratar los servicios de otra empresa de transporte. En la ciudad de Bucaramanga, los funcionarios de Expreso Bolivariano presuntamente le informaron que su solicitud de devolución de dinero no era procedente y solo era posible su reprogramación. De conformidad con la usuaria: *"sintiéndome vulnerada en mis derechos como consumidora, obligada a viajar con ellos y no con otra empresa (...) "*

3.16.6. A continuación, radica reclamación No. 51353 a través de la cual reitera su solicitud de devolución de dinero. La empresa suministra respuesta el 20 de septiembre de 2019 señalando que la empresa no es responsable de los retardos originados por riesgos del transporte, por lo tanto: *"(...) su solicitud de devolución de dinero no es procedente y los tickets quedan abiertos por periodo de 6 meses como se cita en el mismo contrato"*

3.16.7. Ante la situación puesta en conocimiento por la usuaria, esta Dirección formuló requerimiento a la sociedad investigada por medio del radicado 20199000615911 de fecha 15 de noviembre de 2019. Dicho requerimiento se notificó personalmente en la dirección autorizada por la empresa el día 20 del mismo mes y año, con término de respuesta de 10 días.

3.16.8. El día 05 de diciembre de 2019, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20195606068182 dando contestación al cuestionario planteado.

3.17. 20195605857352 y 20195605903152

3.17.1. Que mediante radicado No. 20195605903152 de fecha 16 de octubre de 2019, el Ministerio de Transporte trasladó queja interpuesta por la usuaria Laurent Casanova Klinger en la que informó que había contratado los servicios de Expreso Bolivariano para llevar a cabo viaje el día 29 de septiembre de 2019 ruta Cali, Valle del Cauca – Bogotá D.C. Situación reiterada en la reclamación 20195605857352 del 03 de octubre de 2019, igualmente interpuesta por la usuaria ante esta autoridad.

3.17.2. De conformidad con su versión, desistió del servicio contratado debido a que el conductor designado le solicitó dejar su maleta la cual contenía un computador portátil en la bodega del vehículo, solicitud a que no accedió la quejosa por lo que decidió transportarse con otra empresa. Por lo anterior, presentó ante la sociedad investigada *"solicitud de llamado de atención y devolución del dinero del ticket"*.

3.17.3. Ante la situación puesta en conocimiento por la usuaria, esta Dirección formuló requerimiento a la sociedad investigada por medio del radicado 20199000615911 de fecha 15 de noviembre de 2019. Dicho requerimiento se notificó personalmente en la dirección autorizada por la empresa el día 20 del mismo mes y año, con término de respuesta de 10 días.

3.17.4. El día 05 de diciembre de 2019, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20195606068182 dando contestación al cuestionario planteado.

3.18. 20205320016292

3.18.1. El usuario Valentín Valencia Córdoba radicó ante el sistema de información VIGIA el día 09 de enero de 2020 queja en contra de la sociedad investigada. Indica el usuario que a pesar de haber realizado el pago vía baloto de la reserva realizada ante la empresa por el canal de atención telefónico, el día 13 de diciembre de 2020 en la taquilla de la empresa no le fue impreso el ticket adquirido *"pues la reserva no existía o por lo menos"*

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

no dejaba imprimir los pasajes". Es por ello, que elevo ante la empresa solicitud de devolución de dinero.

Asegura que debió comprar un nuevo ticket para llevar a cabo el trayecto ofertado por la empresa, y finaliza informando que *"hice la llamada al call center para la queja y me dieron este correo servicioalcliente@bolivariano.com.co desde el 14 de diciembre del año 2019 y a la fecha no he recibido respuesta alguna por parte de la empresa".* Anexa a su queja 2 capturas de pantalla de la comunicación sostenida con Expreso Bolivariano, copia de los nuevos tickets y copia de los soportes del pago efectuado.

3.18.2. En consecuencia, esta Dirección formulo requerimiento a la sociedad investigada por medio del radicado 20209100573161 de fecha 29 de octubre de 2020. Dicho requerimiento se notificó electrónicamente al correo notificaciones@bolivariano.com.co el día 13 de noviembre de 2020, con término de respuesta de 10 días.

3.18.3. El día 27 de noviembre de 2020, la sociedad investigada remitió correo electrónico a la dirección ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co por el cual suministró respuesta al cuestionario planteado. Esta respuesta fue registrada en la misma fecha ante la plataforma VIGIA siéndole asignado el radicado 20205321297342.

3.19. 20195605844752

3.19.1. El usuario Ernesto Rodríguez Murallas registró ante el sistema de información VIGIA el día 27 de septiembre de 2019 reclamación identificada con radicado No. 20195605844752 por medio de la cual manifiesta que contrató los servicios de la empresa a fin de transportarse de Cali, Valle del Cauca a Pasto, Nariño con hora de salida 09:00 a.m.

3.19.2. Indica, que supuestamente el vehículo designado por la empresa incumplió el itinerario ofertado toda vez que presuntamente fue despachado 1 hora más tarde de lo contratado, además de realizar paradas no informadas por la empresa a pesar, de que *"nos habían ofrecido un servicio que no recoge pasajeros".*

3.19.3. En vista de la reclamación, esta Dirección requirió mediante oficio No. 20199100651791 de fecha 30 de noviembre de 2019 a Expreso Bolivariano. Dicho requerimiento otorgaba un término de respuesta de 5 días y fue notificado personalmente en las instalaciones de la empresa el 10 de diciembre de la misma anualidad.

3.19.4. El día 14 de enero de 2020, Expreso Bolivariano allego físicamente la respuesta 20205320030492 dando contestación al cuestionario planteado.

3.20. 20195605722382

3.20.1. El usuario Luis Fernando Vargas Cano interpone reclamación No. 20195605722382 del 15 de agosto de 2019 en contra de la sociedad investigada. De acuerdo con el usuario, le fue informado por parte del funcionario en la Taquilla de Expreso Bolivariano el viaje era directo, esto es sin paradas, razón por la cual decidió contrató los servicios de la empresa. No obstante, supuestamente las condiciones ofertadas no fueron cumplidas toda vez que: *"Llegando a Facatativá el bus paro a recoger pasajeros" adicional, "pararon cerca de Puerto Salgar para comer. No le di mayor importancia salvo que nos obligaron a bajar del bus en aquel calor sofocante de esa región del magdalena medio. Se demoraron casi una hora".*

Finalmente, señala que no le suministraron información clara sobre las condiciones del servicio, pues además de lo señalado *"la pantalla no sirvió, y que el servicio de Internet era pésimo"*

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

3.20.2. Por lo anterior, esta Dirección, en atención al reclamo del usuario elevó requerimiento de información a la sociedad investigada, mediante el radicado 20199100650241 de fecha 29 de noviembre de 2019, notificado personalmente en las instalaciones de la empresa, con término de respuesta de 05 días.

3.20.3. El día 16 de diciembre de 2019, Expreso Bolivariano allegó físicamente la respuesta 20195606104772 dando contestación al cuestionario planteado.

3.21. 20195605985862

3.21.1. El día 12 de noviembre de 2019 el señor Oscar Amaury Ardila registró ante el sistema de información VIGIA queja No. 20195605985862 en contra de Expreso Bolivariano. El usuario manifiesta que adquirió el tiquete No. 00107020388921 para transportarse el 08 de noviembre de 2019 en la ruta Bogotá D.C. – Ibagué, Tolima. En este entendido señala: *"1. El valor del transporte Ibagué - Bogotá o viceversa, cuesta regularmente entre \$23.000 y \$30.000, en servicio de bus. 2. El viernes 8 de noviembre anterior fue cobrado un tiquete para la ruta Bogotá - Ibagué por \$46.000, aumentándose su costo en casi el 100%"*

3.21.2. Ante la situación puesta en conocimiento por el usuario, esta Dirección formuló requerimiento a la sociedad investigada por medio del radicado 20219100015811 de fecha 09 de enero de 2021.

3.21.3. El día 29 de enero de 2021, la sociedad investigada remitió correo electrónico a la dirección ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co por el cual suministró respuesta al cuestionario planteado. Esta respuesta fue registrada 05 de febrero de 2021 ante la plataforma VIGIA siéndole asignado el radicado 20215340218592.

3.22. 2020532006554

3.22.1. Que mediante radicado 20205320065542 del 23 de enero de 2020 la señora Ángela Carolina Sánchez Erazo, puso en conocimiento de esta Autoridad, las presuntas irregularidades presentadas por la sociedad investigada, durante el trayecto Pasto-Medellín, el 10 de enero de 2020, al interior del vehículo identificado con número interno 1013 y referentes al transporte de su mascota, puesto que al momento de adquirir el tiquete informó que transportaría en cabina un gato, cumpliendo con lo exigido por la prestadora del servicio, guacal, pañal y carnet de vacunas al día; no obstante, en cierto momento del recorrido, el conductor solicitó bajar la mascota a la bodega, argumentando que una pasajera se había quejado de malos olores y que además su compañero sufría de rinitis, circunstancia que la pasajera controvierte informando que los malos provenían del baño, que se encontraba en condiciones antihigiénicas.

En adición a lo anterior, señala que, en su momento, vía telefónica no recibió ninguna solución por parte de Expreso Bolivariano y que el conductor la comunicó con un representante de la sociedad, quien solo les informó que *"si no nos gustaba que nos bajemos."*

3.22.2. Que mediante radicado No. 20209100157661 de 10 de marzo de 2020, se requirió a Expreso Bolivariano S.A, a fin de que se pronunciara sobre los hechos objeto de inconformidad y respecto de los protocolos establecidos para el transporte de mascotas. Respuesta que fue allegada mediante radicado 20205320440912 de 12 de junio de 2020.

3.23. 20195605091372 y 20205320176102

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

- 3.23.1.** El usuario Mauricio Agudelo Montealegre registró ante el sistema de información VIGIA los días 31 de enero de 2019 y 25 de febrero de 2020, reclamaciones identificadas con radicados Nos. 20195605091372 y 20205320176102, por medio de los cuales manifiesta que adquirió a través de la plataforma PinBus, tiquetes de viaje con la empresa Expreso Bolivariano S.A, a fin de transportarse de Cali, Valle del Cauca con destino Bogotá, el día 03 de enero de 2019, con hora de salida 10:00 p.m.
El usuario una vez abordó el bus de la empresa, evidenció que los puestos asignados en el tiquete de viaje, fueron vendidos previamente a otros usuarios. Frente a la reclamación formulada por el quejoso, la empresa manifestó que el error fue de la plataforma, sin embargo, presuntamente no se brindó solución al inconveniente, por lo que finalmente, el usuario debió viajar vía aérea con Avianca.
- 3.23.2.** En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Bolivariano S.A. mediante radicado No. 20199000478311 de 27 de septiembre de 2019, a fin de que se pronunciara sobre los hechos objeto de inconformidad, principalmente las razones por las cuales se presentó la presunta sobreventa de tiquetes, las PQR interpuestas por el usuario ante la empresa con su respuesta y la respectiva constancia de entrega.
- 3.23.3.** A través de radicado de salida No. 20219100146691 del 12 de marzo de 2021, se reiteró a la empresa el requerimiento de información arriba indicado, tomando en cuenta que revisado el sistema de gestión documental no obraba respuesta al mismo.
- 3.23.4.** El 14 de mayo de 2021, una vez revisado el sistema de gestión documental de la entidad, se evidenció que la sociedad investigada no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información solicitado mediante radicado No. 20199000478311 de 27 de septiembre de 2019 y reiterado con el radicado 20219100146691 del 12 de marzo de 2021.

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 presentada con radicado 20205320252112 de 19 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos¹⁶.
- 4.1.2.** Queja presentada con radicado 20205320465882 de 23 de junio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁷.
- 4.1.3.** Queja presentada con radicado 20205320497522 de 02 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁸.
- 4.1.4.** Queja presentada con radicado 20205320500612 de 03 de julio de 2020, con sus respectivos anexos¹⁹.
- 4.1.5.** Requerimiento de información con radicado 20209100324781 del 25 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos²⁰.
- 4.1.6.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320710372 de 2 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos²¹.
- 4.1.7.** Queja presentada con radicado 20205320612322 de 06 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos²².

¹⁶ Documentos con nombre «Prueba 1» incorporado al expediente digital.

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

¹⁸ Documentos con nombre «Prueba 3» incorporado al expediente digital.

¹⁹ Documentos con nombre «Prueba 4» incorporado al expediente digital.

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

²¹ Documentos con nombre «Prueba 6» incorporado al expediente digital.

²² Documentos con nombre «Prueba 7» incorporado al expediente digital.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

- 4.1.8. Requerimiento de información con radicado 20209100423721 del 26 de agosto de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos²³.
- 4.1.9. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320889232 de 2 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos²⁴.
- 4.1.10. Queja presentada con radicado 20195606013282 de 19 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos²⁵.
- 4.1.11. Requerimiento de información con radicado 20199100673751 del 9 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos²⁶.
- 4.1.12. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320062642 de 23 de enero de 2020, con sus respectivos anexos²⁷.
- 4.1.13. Queja presentada con radicado 20195605768702 de 2 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos²⁸.
- 4.1.14. Requerimiento de información con radicado 20199000560781 del 28 de octubre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos²⁹.
- 4.1.15. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606068202 de 05 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos³⁰.
- 4.1.16. Queja presentada con radicado 20205320260972 de 25 de marzo de 2020, con sus respectivos anexos³¹.
- 4.1.17. Requerimiento de información con radicado 20209100601961 del 9 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos³².
- 4.1.18. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321328752 de 3 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos³³.
- 4.1.19. Queja presentada con radicado 20195605780502 de 5 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos³⁴.
- 4.1.20. Requerimiento de información con radicado 20199000620761 del 18 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos³⁵.
- 4.1.21. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606068152 de 5 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos³⁶.
- 4.1.22. Queja presentada con radicado 2020532005322 de 20 de enero de 2020, con sus respectivos anexos³⁷.
- 4.1.23. Requerimiento de información con radicado 20209100577721 del 30 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos³⁸.
- 4.1.24. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321233772 de 20 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos³⁹.
- 4.1.25. Queja presentada con radicado 20205320285652 de 09 de abril de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁰.

²³ Documentos con nombre «Prueba 8» incorporado al expediente digital.

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

²⁵ Documentos con nombre «Prueba 10» incorporado al expediente digital.

²⁶ Documentos con nombre «Prueba 11» incorporado al expediente digital.

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

²⁸ Documentos con nombre «Prueba 13» incorporado al expediente digital.

²⁹ Documentos con nombre «Prueba 14» incorporado al expediente digital.

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

³¹ Documentos con nombre «Prueba 16» incorporado al expediente digital.

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

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

³⁴ Documentos con nombre «Prueba 19» incorporado al expediente digital.

³⁵ Documentos con nombre «Prueba 20» incorporado al expediente digital.

³⁶ Documentos con nombre «Prueba 21» incorporado al expediente digital.

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

³⁸ Documentos con nombre «Prueba 23» incorporado al expediente digital.

³⁹ Documentos con nombre «Prueba 24» incorporado al expediente digital.

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

- 4.1.26.** Primer requerimiento de información con radicado 20209100334621 del 30 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁴¹.
- 4.1.27.** Primera respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320710452 de 1 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴².
- 4.1.28.** Segundo requerimiento de información con radicado 20209100442251 del 04 de septiembre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁴³.
- 4.1.29.** Segunda respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320846952 de 25 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁴.
- 4.1.30.** Informe de patrullero William Bermeo Imbachi de 19 de junio de 2019, con sus respectivos anexos⁴⁵.
- 4.1.31.** Queja presentada con radicado 20195605549402 de 20 de junio de 2019, con sus respectivos anexos⁴⁶.
- 4.1.32.** Requerimiento de información con radicado 20199000001221 del 15 de agosto de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁴⁷.
- 4.1.33.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195605761682 de 29 de agosto de 2019, con sus respectivos anexos⁴⁸.
- 4.1.34.** Queja presentada con radicado 20205320866572 de 29 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁴⁹.
- 4.1.35.** Requerimiento de información con radicado 20209100601921 del 9 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁵⁰.
- 4.1.36.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321311592 del 1 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos⁵¹.
- 4.1.37.** Queja presentada con radicado 20205320845082 de 25 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁵².
- 4.1.38.** Requerimiento de información con radicado 20209100534671 del 21 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁵³.
- 4.1.39.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321072012 del 28 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁴.
- 4.1.40.** Queja presentada con radicado 20205320367972 de 19 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁵.
- 4.1.41.** Requerimiento de información con radicado 20209100666691 del 13 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁵⁶.
- 4.1.42.** Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321397132 del 14 de diciembre de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁷.
- 4.1.43.** Queja presentada con radicado 20205320390242 27 de mayo de 2020, con sus respectivos anexos⁵⁸.

⁴¹ Documentos con nombre «Prueba 26» incorporado al expediente digital.

⁴² Documentos con nombre «Prueba 27» incorporado al expediente digital.

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

⁴⁴ Documentos con nombre «Prueba 29» incorporado al expediente digital.

⁴⁵ Documentos con nombre «Prueba 36» incorporado al expediente digital.

⁴⁶ Documentos con nombre «Prueba 37» incorporado al expediente digital.

⁴⁷ Documentos con nombre «Prueba 38» incorporado al expediente digital.

⁴⁸ Documentos con nombre «Prueba 39» incorporado al expediente digital.

⁴⁹ Documentos con nombre «Prueba 40» incorporado al expediente digital.

⁵⁰ Documentos con nombre «Prueba 41» incorporado al expediente digital.

⁵¹ Documentos con nombre «Prueba 42» incorporado al expediente digital.

⁵² Documentos con nombre «Prueba 43» incorporado al expediente digital.

⁵³ Documentos con nombre «Prueba 44» incorporado al expediente digital.

⁵⁴ Documentos con nombre «Prueba 45» incorporado al expediente digital.

⁵⁵ Documentos con nombre «Prueba 46» incorporado al expediente digital.

⁵⁶ Documentos con nombre «Prueba 47» incorporado al expediente digital.

⁵⁷ Documentos con nombre «Prueba 48» incorporado al expediente digital.

⁵⁸ Documentos con nombre «Prueba 49» incorporado al expediente digital.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

- 4.1.44. Requerimiento de información con radicado 20209100334621 del 30 de junio de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁵⁹.
- 4.1.45. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320710452 del 2 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁶⁰.
- 4.1.46. Requerimiento de información con radicado 20209100443431 del 7 de septiembre de 2020, realizado por esta Dirección a alcaldía de Medellín, Antioquia, con sus respectivos anexos⁶¹.
- 4.1.47. Requerimiento de información con radicado 20209100443551 del 7 de septiembre de 2020, realizado por esta Dirección a Terminales de Transporte de Medellín S.A. con sus respectivos anexos⁶².
- 4.1.48. Respuesta a requerimiento por parte de Terminales de Transporte de Medellín S.A con radicado 20205320877462 del 30 de septiembre de 2020, con sus respectivos anexos⁶³.
- 4.1.49. Respuesta a requerimiento por parte de Secretaria de Despacho de la Alcaldía de Medellín con radicado 20205321024212 del 22 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁶⁴.
- 4.1.50. Queja presentada con radicado 20205320663992 de 21 de agosto de 2020, con sus respectivos anexos⁶⁵.
- 4.1.51. Requerimiento de información con radicado 20209100430031 del 28 de agosto de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁶⁶.
- 4.1.52. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320889212 del 2 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁶⁷.
- 4.1.53. Queja presentada con radicado 20205320917062 de 5 de octubre de 2020, con sus respectivos anexos⁶⁸.
- 4.1.54. Requerimiento de información con radicado 20209100547241 del 26 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁶⁹.
- 4.1.55. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321123302 del 5 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁷⁰.
- 4.1.56. Queja presentada con radicado 20195605835172 de 24 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos⁷¹.
- 4.1.57. Requerimiento de información con radicado 20199000615911 del 15 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁷².
- 4.1.58. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606068182 del 5 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos⁷³.
- 4.1.59. Queja presentada con radicado 20195605903152 de 16 de octubre de 2019, con sus respectivos anexos⁷⁴.
- 4.1.60. Queja presentada con radicado 20195605857352 de 3 de octubre de 2019, con sus respectivos anexos⁷⁵.

⁵⁹ Documentos con nombre «Prueba 50» incorporado al expediente digital.
⁶⁰ Documentos con nombre «Prueba 51» incorporado al expediente digital.
⁶¹ Documentos con nombre «Prueba 52» incorporado al expediente digital.
⁶² Documentos con nombre «Prueba 53» incorporado al expediente digital.
⁶³ Documentos con nombre «Prueba 54» incorporado al expediente digital.
⁶⁴ Documentos con nombre «Prueba 55» incorporado al expediente digital.
⁶⁵ Documentos con nombre «Prueba 56» incorporado al expediente digital.
⁶⁶ Documentos con nombre «Prueba 57» incorporado al expediente digital.
⁶⁷ Documentos con nombre «Prueba 58» incorporado al expediente digital.
⁶⁸ Documentos con nombre «Prueba 59» incorporado al expediente digital.
⁶⁹ Documentos con nombre «Prueba 60» incorporado al expediente digital.
⁷⁰ Documentos con nombre «Prueba 61» incorporado al expediente digital.
⁷¹ Documentos con nombre «Prueba 62» incorporado al expediente digital.
⁷² Documentos con nombre «Prueba 63» incorporado al expediente digital.
⁷³ Documentos con nombre «Prueba 64» incorporado al expediente digital.
⁷⁴ Documentos con nombre «Prueba 65» incorporado al expediente digital.
⁷⁵ Documentos con nombre «Prueba 66» incorporado al expediente digital.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

- 4.1.61. Requerimiento de información con radicado 20199000615911 del 15 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁷⁶.
- 4.1.62. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606068182 del 5 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos⁷⁷.
- 4.1.63. Queja presentada con radicado 20205320016292 del 9 de enero de 2020, con sus respectivos anexos⁷⁸.
- 4.1.64. Requerimiento de información con radicado 20209100573161 del 29 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁷⁹.
- 4.1.65. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205321297342 del 27 de noviembre de 2020, con sus respectivos anexos⁸⁰.
- 4.1.66. Queja presentada con radicado 20195605844752 del 27 de septiembre de 2019, con sus respectivos anexos⁸¹.
- 4.1.67. Requerimiento de información con radicado 20199100651791 del 30 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁸².
- 4.1.68. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320030492 del 14 de enero de 2020, con sus respectivos anexos⁸³.
- 4.1.69. Queja presentada con radicado 20195605722382 del 15 de agosto de 2019, con sus respectivos anexos⁸⁴.
- 4.1.70. Requerimiento de información con radicado 20199100650241 del 29 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁸⁵.
- 4.1.71. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20195606104772 del 16 de diciembre de 2019, con sus respectivos anexos⁸⁶.
- 4.1.72. Queja presentada con radicado 20195605985862 del 12 de noviembre de 2019, con sus respectivos anexos⁸⁷.
- 4.1.73. Requerimiento de información con radicado 20219100015811 del 09 de enero de 2021, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁸⁸.
- 4.1.74. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20215340218592 del 29 de enero de 2021, con sus respectivos anexos⁸⁹.
- 4.1.75. Queja presentada con radicado 20205320065542 del 23 de enero de 2020, con sus respectivos anexos⁹⁰.
- 4.1.76. Requerimiento de información con radicado 20209100157661 del 10 de marzo de 2020, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁹¹.
- 4.1.77. Respuesta a requerimiento por parte de la sociedad con radicado 20205320440912 del 12 de junio de 2020, con sus respectivos anexos⁹².
- 4.1.78. Quejas presentadas con radicados 20195605091372 del 31 de enero de 2019 y 20205320176102 del 25 de febrero de 2020, con sus respectivos anexos⁹³.

⁷⁶ Documentos con nombre «Prueba 67» incorporado al expediente digital.

⁷⁷ Documentos con nombre «Prueba 68» incorporado al expediente digital.

⁷⁸ Documentos con nombre «Prueba 69» incorporado al expediente digital.

⁷⁹ Documentos con nombre «Prueba 70» incorporado al expediente digital.

⁸⁰ Documentos con nombre «Prueba 71» incorporado al expediente digital.

⁸¹ Documentos con nombre «Prueba 72» incorporado al expediente digital.

⁸² Documentos con nombre «Prueba 73» incorporado al expediente digital.

⁸³ Documentos con nombre «Prueba 74» incorporado al expediente digital.

⁸⁴ Documentos con nombre «Prueba 75» incorporado al expediente digital.

⁸⁵ Documentos con nombre «Prueba 76» incorporado al expediente digital.

⁸⁶ Documentos con nombre «Prueba 77» incorporado al expediente digital.

⁸⁷ Documentos con nombre «Prueba 78» incorporado al expediente digital.

⁸⁸ Documentos con nombre «Prueba 79» incorporado al expediente digital.

⁸⁹ Documentos con nombre «Prueba 80» incorporado al expediente digital.

⁹⁰ Documentos con nombre «Prueba 81» incorporado al expediente digital.

⁹¹ Documentos con nombre «Prueba 82» incorporado al expediente digital.

⁹² Documentos con nombre «Prueba 83» incorporado al expediente digital.

⁹³ Documentos con nombre «Prueba 84» incorporado al expediente digital.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

- 4.1.79. Requerimiento de información con radicado 20199000478311 del 27 de septiembre de 2019, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano, con sus respectivos anexos⁹⁴.
- 4.1.80. Reiteración requerimiento de información con radicado 20219100146691 del 12 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección a Expreso Bolivariano⁹⁵.
- 4.1.81. Pantallazo del portal web de la empresa 4-72, donde se certifica entrega de guía RA187598123CO, del radicado 20199000478311 del 27 de septiembre de 2019⁹⁶.
- 4.1.82. Certificación de fecha 12 de marzo de 2021, emitida por el Grupo de Gestión Documental de la Superintendencia de Transporte, donde se deja constancia de la entrega del radicado 20219100146691 del 12 de marzo de 2021⁹⁷

V. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo anteriormente expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección procede a iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración**, con NIT. **860005108 - 1**, así:

5.1. CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento al numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 1002 del Código de Comercio (Radicados: 20205320252112, 20205320497522, 20205320465882, 20205320500612, 20205320612322, 20195606013282 y 20195605768702)

5.1.1. Imputación fáctica

La prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros se caracteriza por su carácter cotidiano, pues es requerido por usuarios de manera continua, masiva e ininterrumpida lo que conlleva a que, a fin de darle dinamismo, eficiencia y eficacia al sector, las empresas de transporte opten por adoptar contratos de adhesión, redactando y elaborando la totalidad de las cláusulas que regulan la relación contractual sin que el usuario cuente con la facultad de negociar las mismas. Por lo cual, el papel del pasajero es limitado a aceptar o no el contrato tal y como lo presenta el transportista.

En este entendido, el contrato de adhesión trae consigo ciertos requisitos⁹⁸ *sine qua non* para su perfeccionamiento. Entre ellos, se destaca la obligación de informar suficiente y anticipadamente las características y alcances de las condiciones generales de contratación, la claridad en las estipulaciones, traduciéndose en su fácil entendimiento por parte del usuario, así como contar con un tipo de letra adecuado para la lectura. En su momento, el legislador previó que las cláusulas que presuponen un desequilibrio contractual lesivo para el consumidor se consideran abusivas.

A modo de ayuda metodológica, Lorenzzetti explica que: *"la terminología que se utiliza para designar cláusulas abusivas que favorecen desmedidamente a una de las partes en perjuicio de la otra y que con transgresión al mandato de buena fe puede adoptar distintas coloraciones, pero en general indica siempre que, mediante la utilización de ciertos recursos técnicos como las cláusulas de las condiciones generales negociales, una de las partes se procura una situación de privilegio en caso de litigio"*⁹⁹

⁹⁴ Documentos con nombre «Prueba 85» incorporado al expediente digital.

⁹⁵ Documentos con nombre «Prueba 86» incorporado al expediente digital.

⁹⁶ Documentos con nombre «Prueba 87» incorporado al expediente digital.

⁹⁷ Documentos con nombre «Prueba 88» incorporado al expediente digital.

⁹⁸ Artículo 37 Ley 1480 de 2011.

⁹⁹ Ricardo Lorenzzetti, Consumidores, Santa Fe, Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, 2003 p. 289.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

De igual manera, Farina refiere que: *"se puede entender por cláusulas abusivas las impuestas de modo unilateral por el empresario y que perjudiquen a la otra parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio de los consumidores y usuarios."*¹⁰⁰ Entonces, el segundo numeral de la norma en mención establece que son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas que impliquen la renuncia de los derechos del consumidor.

Explicados los supuestos facticos de las normas imputadas, se pasará a describir de manera general los hechos que originaron el presente cargo, pues dadas las similitudes y reproches en los casos relacionados en los numerales 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4, se tiene que, los usuarios contrataron los servicios de la empresa a través de medios tradicionales, particularmente en las taquillas de Expreso Bolivariano, y, previamente a la fecha programada de viaje solicitaron ante la empresa la devolución del dinero pagado por los respectivos tiquetes.

La sociedad investigada guardó la misma línea de respuesta ante los requerimientos realizados por esta Dirección, frente a las quejas presentadas por los usuarios, manifestando que, de conformidad con la cláusula h) del contrato de transporte suscrito, *"comprado un tiquete de manera tradicional (Taquillas – Agencias – Puntos Multiservicios) y ante el evento que el pasajero por razones no atribuibles a la empresa o que no estén relacionadas con el servicio prestado decidiera no realizar el viaje, no habrá derecho al reembolso del valor pagado."*

La anterior conducta, presuntamente supone un incumplimiento por parte de Expreso Bolivariano, al numeral 2 del artículo 43 del Estatuto del Consumidor, por cuanto, los pasajeros relacionados dieron previo aviso al transportador de su decisión de desistir del transporte contratado, de conformidad con el artículo 1002 del Código de Comercio; por lo cual, presuntamente cumplieron con el presupuesto establecido para ejercer su derecho de desistimiento. Sin embargo, conforme a los términos y condiciones del contrato, no hay lugar a reembolso en compras tradicionales.

5.1.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 y el Decreto 410 de 1971, las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

Numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480: *Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden (...)*

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.*

5.2. CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento al numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos 6 y 7 del artículo 1031 del Código de Comercio (Radicados: 20205320260972 y 20195605780502)

5.2.1. Imputación fáctica

El presente cargo tiene asidero en los mismos supuestos fácticos establecidos en el cargo anterior, sin embargo, varían las especificidades de la conducta. En este punto, no sobra advertir que al respecto, en derecho comparado la doctora Nieves Moralejo Imbernón al referirse al objeto de la *«Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores»*, estableció que esta comporta un doble objeto, en donde el primero es *«aproximar la regulación de los estados miembros...»* y el segundo *«la protección*

¹⁰⁰ Juan M. Farina. Defensa del consumidor y del usuario. Buenos Aires: Astrea, 2004, p. 405.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

del consumidor, adquirente de bienes y servicios...», concluyendo, frente a este último objeto, que:

“Esta necesidad de proteger al consumidor se deriva de la consideración de que cuanto este contrata con el profesional, lo hace desde una posición de inferioridad, ya que aquel tiene por regla general más conocimientos sobre el contrato y una mayor información, lo cual conduce a que el consumidor se vea abocado a aceptar el contenido de cláusulas contractuales en cuya negociación no ha intervenido» (pg. 153 y 154)¹⁰¹.

Frente a los hechos descritos en los numerales 3.5 y 3.6, tienen en común que durante la prestación del servicio, su equipaje transportado en custodia por la empresa fue extraviado. En tal sentido, presentaron reclamación ante la empresa, y en ambos casos, la empresa reconoció la pérdida del equipaje y realizó un ofrecimiento de cien mil pesos (\$100.000) m/cte., a modo de indemnización, alegando que en la cláusula k) del contrato de transporte, establece:

“La Empresa responderá hasta por cien mil pesos (\$100.000 m/cte.) únicamente cuando el equipaje haya sido entregado al conductor y éste a su vez haya entregado la “ficha de equipaje”, cuyo número debe ser igual a la ficha adherida en la valija, sin la presentación de la ficha no se le entregará el equipaje al Pasajero cliente. Si el pasajero estima el equipaje de mayor valor, antes de viajar debe declararlo y remesarlo, la Empresa asegurará el equipaje y cobrará el exceso previa comprobación”

Expuestos los hechos en los que se sustenta el cargo, esto es, en las quejas recibidas en esta Entidad, en dónde los usuarios manifiestan su inconformidad y presunta vulneración a sus derechos al supuestamente limitarse a un monto diferente al preceptuado en el artículo 1031 del C. Co. la indemnización a cargo del transportador, particularmente en los casos en los cuales, el pasajero no declaró el valor del equipaje y se presenta el extravío de este. Por lo que, es necesario adelantar la presente investigación administrativa para determinar si con el actuar desplegado por Expreso Bolivariano, en efecto se limitó la responsabilidad del transportador, a la luz de la norma que regula la materia.

5.2.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 y el Decreto 410 de 1971, las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

Numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. *Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden (...).*

Incisos 6 y 7 del artículo 1031 del Código de Comercio: Artículo 1031. Valor de la indemnización: *“En el evento de que el remitente no suministre el valor de las mercancías a más tardar al momento de la entrega, o declare un mayor valor al indicado en el inciso tercero el artículo 1010, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80%) del valor probado que tuviere la cosa perdida en el lugar y fecha previstos para la entrega el destinatario. En el evento contemplado en este inciso no habrá lugar a reconocimiento de lucro cesante.*

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

5.3. CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento al inciso 5 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. (Radicado: 2020532005322)

5.3.1. Imputación fáctica

¹⁰¹ Morelejo, N. (2018) Las cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario: La guerra abierta en España con motivo de las cláusulas suelo. En J. Ortega, J. Martínez y G. Osorio (Compiladores). Derecho del consumo. Tras un lustro del Estatuto del Consumidor en Colombia. (pp. 153-189) Bogotá: Universidad de los Andes.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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. Al realizar un análisis sociológico, desde el punto de vista del proveedor y/o vendedor, abordar al usuario ofertando un tipo de bien o servicio que no se estaba predispuesto adquirir, en muchos casos es una táctica exitosa. Debido a ello, la Ley 1480 de 2011 busca proteger al consumidor que desprevenidamente compra lo que no quiere comprar. En esta línea el doctrinante Manuel Guillermo Sarmiento García¹⁰² ha señalado que:

"Resulta incuestionable que en las últimas décadas el derecho de los contratos ha sufrido una importante evolución, especialmente aquellos vínculos contractuales en que las relaciones de consumo ocupan un lugar destacado; me refiero fundamentalmente a los contratos que conllevan la prestación de un servicio público, donde los usuarios o consumidores, como parte contratante, tienen una posición privilegiada frente a la ley; dicha posición desborda muchas veces la regulación legal contenida en las normas de derecho privado que tipifican este tipo de contratos, los cuales, en cuanto tienen por objeto la prestación de un servicio público, dan lugar a un consumo masivo por parte de los ciudadanos; consumo que, por su impacto socio-económico, ha dado lugar a un proteccionismo de los intereses de los usuarios¹⁰³, a menudo juzgado por las empresas prestadoras de los servicios como exagerado"

Ante este panorama, el derecho a la revocación es una institución legal y se entiende como el derecho al arrepentimiento de la compra. En el ámbito nacional, consiste en el derecho de retracto, contemplado en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor y entendido por la Superintendencia de Industria y Comercio como:

"la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración a asuntos relacionados con las garantías, sino con la libertad de eliminar la motivación de compra. Es una protección que se da para algunos tipos de compras, por ser tan particulares y donde el consumidor, por regla general, no tiene contacto directo con el producto o con el proveedor del mismo" (Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia, Concepto 104854 de 2012).

Ahora, para que se entienda ejercido en debida forma el 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 consumidor¹⁰⁴, 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.

Expuestas las consideraciones fácticas, se abordará la queja del usuario relacionada en el numeral 3.7. del presente escrito. La quejosa realizó la compra de 2 tiquetes el día 13 de noviembre de 2019 a través de medios no tradicionales, 3 días hábiles después, es decir el 18 del mismo mes y año ejerció ante la empresa su derecho de retracto. Expreso Bolivariano en su

¹⁰² M. G. Sarmiento García, "El derecho de retracto de los pasajeros en el transporte aéreo", Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia, n.º 31, julio-diciembre de 2016, 355-365. DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n31.12> Ponencia presentada en el seminario Le condizioni generali di trasporto del vettore aereo, Università di Roma "La Sapienza", 12 de mayo de 2016.

¹⁰³ En este sentido, Mazeaud, D., "Las reformas del derecho francés de contratos", en Estudios de derecho civil. En memoria de Fernando Hineyrosa, t. ii, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2014, 255, sostiene: "No hay duda de que la imposibilidad de negociar el contenido de sus contratos en la cual a menudo se encuentran los consumidores motivó al legislador a protegerlos contra las cláusulas abusivas que, con frecuencia, se caracterizan por otorgar un poder unilateral y exorbitante al profesional sobre la suerte del contrato, o por una desproporción entre los poderes y las posiciones contractuales, pero no afectan el equilibrio de las prestaciones".

¹⁰⁴ 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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

respuesta manifiesta que efectuó la devolución de dinero a la pasajera el día 13 de febrero de 2020.

En vista de lo anterior, es menester adelantar investigación administrativa para establecer si la sociedad investigada cumplió con los plazos otorgados por la Ley para realizar el reembolso en aras de garantizar el ejercicio del derecho de retracto.

5.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011, la norma presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

Inciso 5 del artículo 47 de la Ley 1480: 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 (...).*

5.4. CARGO CUARTO Presunto incumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, del artículo 38 de la Ley 153 de 1887 (Radicado: 20205320285652)

5.4.1. Imputación fáctica:

En este cargo, es de suma importancia la protección del ejercicio del derecho al retracto por parte de los usuarios del sector. Pues, como se esbozó anteriormente, este derecho es la posibilidad o facultad que tiene el consumidor de deshacer una venta o retractarse del negocio celebrado, en ciertas circunstancias especiales tal como en la compra realizada por medios no tradicionales.

Entonces, se tiene que el usuario Camilo Andrés Bolaños Paz contrató los servicios de la empresa el día 18 de marzo de 2020 y ese mismo día elevó ante la empresa solicitud de devolución de dinero, con base en el ejercicio de derecho al retracto. Asegura el consumidor en su petición: *“cumpló con las condiciones que establece Expreso Bolivariano para acceder al retracto”*. El 3 de mayo de 2020, reitera su solicitud y señala: *“ya venció el plazo de respuesta a la solicitud y ustedes hasta el momento ni siquiera se han acomedido a darme respuesta frente a este requerimiento.”*

Mediante respuesta de fecha 05 de mayo de la misma anualidad, la empresa le informa que su operación está suspendida temporalmente. El día 04 y 26 de junio el usuario nuevamente escribe a la sociedad investigada para averiguar el trámite de la solicitud de retracto. La empresa responde a través de correo de fecha 08 de julio de 2020, solicitándole al usuario para efecto del pago ciertos documentos, en esta misma fecha el usuario allegó los documentos requeridos. Sin embargo, el 28 de julio de 2020 la empresa cambia su posición y le indica al usuario que *“los tickets a lo cuales hace referencia se encuentra activos, (...) esto basados en el decreto 569 de 2020 en el artículo 3 (...).”*

Sobre esta última afirmación, es oportuno señalar que el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 establece que, en todo contrato incluido el de transporte, se entienden incorporadas las leyes vigentes al momento de su celebración, mientras que el primer inciso del artículo 2036 del Código de Co., dictamina que los contratos celebrados bajo el impero de una legislación, conservan la validez y los efectos reconocidos en dicha legislación, con arreglo a lo terminado en los artículos 38 a 42 de la mencionada Ley 153. Adicional, el artículo 17 del Decreto 569 de 2020 fija la vigencia de este y delimita la misma a partir de la fecha de su publicación.

Es momento, de traer a colación las reglas relativas a los efectos de las normas en el tiempo establecidas por la Honorable Corte Constitucional, quien en la sentencia C-207/19¹⁰⁵ recuerda:

¹⁰⁵ Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-207/19. 16 de mayo de 2019, M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

“la aplicación retroactiva de la ley resulta extraña al ordenamiento constitucional, que dispone en general que ella solo entra a regir a partir de su puesta en vigencia, cobijando en adelante y por entero los fenómenos que se subsuman en sus supuestos jurídicos, en particular los contratos, en los que se entienden incorporadas las leyes vigentes al momento de su celebración. Esto implica también que las situaciones jurídicas consolidadas bajo el imperio de una ley se tornan intangibles frente a los cambios legales posteriores.”

Con todo, en las fronteras temporales de las leyes pueden presentarse situaciones jurídicas en curso o inconclusas, casos en los cuales entraría a regir la nueva norma. Al respecto en la sentencia C-619 de 2001¹⁰⁶ esta Corte sostuvo:

“(…) cuando un hecho tiene nacimiento bajo la ley antigua pero sus efectos o consecuencias se producen bajo la nueva, o cuando se realiza un hecho jurídico bajo la ley antigua, pero la ley nueva señala nuevas condiciones para el reconocimiento de sus efectos.

La fórmula general que emana del artículo 58 de la Constitución para solucionar los anteriores conflictos, como se dijo, es la irretroactividad de la ley, pues ella garantiza que se respeten los derechos legítimamente adquiridos bajo la ley anterior, sin perjuicio de que se afecten las meras expectativas de derecho. No obstante, la misma Carta fundamental en el mencionado artículo, autoriza expresamente la retroactividad de las leyes penales benignas al reo, o de aquellas que comprometen el interés público o social. Ahora bien, cuando se trata de situaciones jurídicas en curso, que no han generado situaciones consolidadas ni derechos adquiridos en el momento de entrar en vigencia la nueva ley, ésta entra a regular dicha situación en el estado en que esté, sin perjuicio de que se respete lo ya surtido bajo la ley antigua”.

Ante esta situación, se busca por medio de la presente investigación administrativa resolver si la respuesta suministrada por la sociedad vigilada, en la cual se ampara en lo preceptuado por el Decreto 569 de 2020 para presuntamente no devolver el dinero solicitado por el usuario desde el 18 de marzo en ejercicio de su derecho al retracto, se ajusta a la normatividad vigente en cuanto a la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte, en concordancia con los principios del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011.

5.4.2. Imputación jurídica:

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011, la Ley 153 de 1887 y el Código de Comercio, las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

Inciso 5 del artículo 47 de la Ley 1480: Artículo 47 Retracto. *“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

¹⁰⁶ Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-619/01. 14 de junio de 2001, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

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."

Ley 153 de 1887: Artículo. 38. *"En todo contrato se entenderán incorporadas las leyes vigentes al tiempo de su celebración.*

Exceptúense de esta disposición:

1o) Las leyes concernientes al modo de reclamar en juicio los derechos que resultaren del contrato, y

2o) Las que señalan penas para el caso de infracción de lo estipulado; la cual infracción será castigada con arreglo a la ley bajo la cual se hubiere cometido."

5.5. CARGO QUINTO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 989 del Decreto 410 de 1971. (Radicados: 20195605547382, 20195605549402, 20205320866572, 20195605091372 y 20205320176102)

5.5.1. Imputación fáctica:

La definición de calidad se encuentra compuesta por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y, de otro lado, las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio.

Por tanto, para determinar las características inherentes al servicio se debe identificar si existen disposiciones legales que lo regulen con el fin de prestar un servicio de calidad. Al respecto, la doctrina ha dicho lo siguiente:

"En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella"¹⁰⁷

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.

¹⁰⁷ 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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

Entonces, tratándose de transporte de personas, la celebración del contrato obliga a una parte a conducir a la otra de un punto de origen a uno de destino, en un medio y plazo establecidos y recibiendo como contraprestación de ello el pago de una tarifa. Si bien, esto comporta la obligación principal en cabeza de cada parte que ha suscrito el acuerdo sinalagmático, no implica que no se puedan establecer otras obligaciones accesorias, siempre y cuando no resulten contrarias al ordenamiento jurídico.

Hecha la referencia a los contratos como fuente de obligaciones, la doctrina nacional ha definido la obligación como *«el vínculo jurídico en virtud del cual una parte, llamada acreedora, puede exigir a otra, llamada deudora, la ejecución o cumplimiento de una prestación»*¹⁰⁸.

Bajo estos conceptos, encuentra cabida el artículo 989 del Decreto 410 de 1971, al establecer que, el transportador está obligado a transportar los pasajeros que contratan sus servicios, siempre que lo permitan los medios ordinarios de que dispongan. En concordancia, el numeral 2 del artículo 982 del C. Co., instaura la obligación en el transporte de personas, de conducir las sanas y salvas al lugar de destino. Ahora, el inciso 3 del artículo 992, señala expresamente que, *“Las cláusulas del contrato que impliquen la exoneración total o parcial por parte del transportador de sus obligaciones o responsabilidades, no producirán efectos.”*

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.9, 3.10 y 3.23, la sociedad habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte de cosas de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Como se indicó en el numeral 3.9, fue informado a esta autoridad, que funcionarios de la empresa se negaron a transportar al señor Víctor Hernán Sanabria Aranda, a pesar de contar con su tiquete y, de la mediación por parte del patrullero William Bermeo Imbachí. Incluso, supuestamente el conductor designado amenazó con no prestar el servicio a los demás pasajeros.
- b. Ahora bien, en el numeral 3.10 el usuario Alfonso Bonil Olivera afirma que no fue transportado por la empresa en el día y hora contratado, explicando que por un *lapsus calami* al momento de la compra por página web se equivocó en el horario seleccionado, por lo que llamó a la sociedad investigada para reprogramar el viaje, sin embargo, a pesar de que la empresa presuntamente conocía del error y que el pasajero no viajaría en esa hora, el tiquete fue despachado, razón por la cual, supuestamente con posterioridad no fue transportado por Expreso Bolivariano.
- c. En el numeral 3.23, la empresa no prestó el servicio de transporte contratado, a pesar que el usuario, señor Mauricio Agudelo Montealegre, adquirió previamente su tiquete de viaje en línea, y quien, al evidenciar una presunta sobreventa de tiquetes, esto es, que otros usuarios se encontraban ocupando las sillas que le fueron asignadas al momento de la compra del pasaje, debió utilizar otro medio de transporte diferente para llegar a su destino.

Cabe entonces preguntarse si, existe un hipotético incumplimiento por parte la empresa, a la obligación de transportar a los usuarios, por cuanto los pasajeros habrían cumplido con todas sus obligaciones y deberes, pero no obtuvieron correspondencia por parte del transportador, pues supuestamente este no ejecutó el contrato de transporte conforme a las condiciones pactadas.

5.5.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 410 de 1971 las normas presuntamente trasgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

¹⁰⁸ Bonivento, J. (2019) Noción y estructura -elementos- de la obligación. Obligaciones. (pp. 23) Colombia: Legis Editores S.A.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

Ley 1480 de 2011: *"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".

Artículo 989. Condiciones para el cumplimiento de la obligación del transportador. *"El transportador estará obligado a conducir las personas o las cosas cuyo transporte se le solicita, siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y que se cumplan las condiciones normales y de régimen interno de la empresa, de conformidad con los reglamentos oficiales."*

5.6 CARGO SEXTO: Presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 de conformidad con los artículos: 989 del Decreto 410 de 1971, 4 del Decreto 457 de 2020, 4 del Decreto 531 de 2020, 5 del Decreto 593 de 2020, 7 del Decreto 749 de 2020 prorrogado por el artículo 2 del Decreto 878 de 2020, el artículo 7 del Decreto 1076 de 2020, del numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y el primer inciso del artículo 16 del Decreto 735 de (Radicados: 20205320845082, 20205320367972 y 20205320390242)

5.6.1. Imputación fáctica:

Los radicados relacionados en el numeral anterior, tienen tres cosas en común a saber: a. tuvieron lugar en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19, b. presuntamente no les fueron prestados los servicios de la empresa a los usuarios relacionados y, c. frente a la solicitud elevada por los consumidores sobre la devolución del dinero, la sociedad investigada ofreció la posibilidad de extender la vigencia del tiquete hasta por un año.

En virtud de lo anterior, es menester analizar cada uno de los presupuestos fácticos considerados en el presente cargo. En el numeral anterior fueron ampliamente expuestas las condiciones de calidad e idoneidad a las que tienen derecho los usuarios del sector transporte, el papel del contrato como fuente de obligaciones, y la obligación de transportar al pasajero en las condiciones pactadas, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Lo que interesa aquí no es volver a desarrollar esta idea, sino entablar la íntima relación entre esta obligación y las disposiciones decretadas por el Gobierno Nacional respecto a la movilidad de pasajeros durante el término del aislamiento preventivo obligatorio.

Así las cosas, desde el ejecutivo se impuso el deber a los transportistas de "garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo anterior." Subrayado fuera del texto original.

En la misma línea, se expresó el Gobierno Nacional en cada uno de los decretos subsiguientes. Esto es significativo toda vez que, presuntamente los usuarios Yuli Steffani Rodríguez Delgadillo, José Jaime Castillo Páez y Kevin Duban Fontalvo López se encontraban amparados bajo las excepciones decretadas, por lo que, el deber de garantizar su transporte recaía sobre la sociedad

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

investigada, sin que supuestamente se hubiese cumplido con este deber, o con la obligación establecida por el artículo 989 del Código de Comercio

Expreso Bolivariano asevera que la no prestación del servicio se debió a razones de fuerza mayor, a que no se había completado el cupo mínimo o a dificultades en la operación; por lo que es pertinente iniciar procedimiento administrativo sancionatorio a fin de establecer si la empresa se encontraba exonerada del cumplimiento de sus deberes u obligaciones al momento de los hechos. Pues de lo contrario, se habría concretado una vulneración a los usuarios del sector, toda vez que, en caso de que contaran con el permiso del Gobierno Nacional, no se les garantizó el servicio público de transporte.

En consecuencia, si en el transcurso de la presente investigación se resuelve el presunto incumplimiento de obligaciones y deberes por parte de la sociedad, de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011; se deberá identificar si Expreso Bolivariano, le brindó la oportunidad a los consumidores de elegir entre la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o la devolución de su dinero, verificando esta información de conformidad con las exigencias del artículo 16 del Decreto 735 de 2013. En caso de que no se hubiese brindado esta opción a los usuarios, se materializarían supuestas vulneraciones a sus derechos, pues, el cumplimiento de la garantía es una obligación de fuente legal a cargo del transportista.

5.6.2. Imputación jurídica

Con fundamento en el Decreto 410 de 1971, Decreto 457 de 2020, Decreto 531 de 2020, Decreto 593 de 2020, Decreto 749 de 2020, Decreto 878 de 2020, Decreto 1076 de 2020, Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013, las normas presuntamente trasgredida por la sociedad investigada corresponde a:

Ley 1448 de 2011: *"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".*

Decreto 410 de 1971: Artículo 989. Condiciones para el cumplimiento de la obligación del transportador. *"El transportador estará obligado a conducir las personas o las cosas cuyo transporte se le solicita, siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y que se cumplan las condiciones normales y de régimen interno de la empresa, de conformidad con los reglamentos oficiales."*

Decreto 457 de 2020: Artículo 4. Movilidad. *"Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo anterior.*

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

Decreto 531 de 2020: Artículo 4. Movilidad. *"Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo anterior.*

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

Decreto 593 de 2020: Artículo 5. Movilidad. *"Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo 3.*

Se deberá garantizar el transporte de carga, el almacenamiento y logística para la carga."

Decreto 749 de 2020: Artículo 7. Movilidad. *"Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el artículo 3.*

Se deberá garantizar el transporte de carga, el almacenamiento y logística para la carga."

Decreto 1076 de 2020: Artículo 7. Movilidad. *"Se deberá garantizar el servicio público de transporte terrestre, por cable, fluvial y marítimo de pasajeros, de servicios postales y distribución de paquetería, en el territorio nacional, que sean estrictamente necesarios para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 y las actividades permitidas en el presente decreto.*

Se deberá garantizar el transporte de carga, el almacenamiento y logística para la carga."

Ley 1480 de 2011: Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal. *"Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones: (...) En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado."*

Decreto 735 de 2013: Artículo 16. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. *"En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo."*

5.7. CARGO SEPTIMO: 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. (Radicados: 20205320663992, 20205320917062, 20195605835172, 20195605903152, 20195605857352, 20205320016292, 20195605844752, 20195605722382 y 20195605985862)

5.7.1. Imputación fáctica

La información como principio general del derecho del consumidor tiene como objetivo que el usuario puede realizar una elección bien fundada, es decir, que la decisión de adquirir o no un servicio se ajuste a las necesidades particulares de cada uno de los usuarios. No es el deber precontractual de informar del código de comercio; la información como principio debe ir

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio al adquirirlo.

Ahora bien, la información como derecho se encuentra contemplado en el numeral 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor:

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

1.3. Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos."

De igual forma, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 preceptúa que:

"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. (...)"

Califica entonces las características con las que debe contar la información para suplir la asimetría de información en la que se encuentra el usuario producto de la relación de consumo. Además, establece los aspectos sobre los cuales debe suministrarse información.

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

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

Adviértase que en los hechos referidos en los numerales 3.14, 3.15, 3.16 y 3.17, los usuarios relacionados solicitaron la devolución del dinero cancelado, con anterioridad a la prestación del servicio. Presuntamente les fue informado que la única opción que procedía era la reprogramación de los tiquetes o que, no es posible porque el tiquete aparecía despachado y fue la pasajera quien decidió desistir. Particularmente en el caso de la señora Elsa Ezequiela Forero Reyes, se observa que no solo solicitó información sobre la posibilidad de reembolso, sino sobre el horario del viaje programado, por su parte, la empresa alegó fuerza mayor, y le indicó que su solicitud no era concedida, ofreciendo en todos los casos la reprogramación del viaje durante 6 meses.

Frente al numeral 3.18, se analiza la información suministrada sobre el término para pagar la reserva, pues a pesar de que el pasajero realizó el pago del tiquete, antes de la prestación del servicio le fue informado que la reserva no existía, la razón que alegó la empresa es que para la fecha y hora del pago el sistema ya había anulado la reserva de forma automática. De otro lado, los usuarios vinculados en los numerales 3.19 y 3.20 ponen de presente presuntas inconsistencias entre el itinerario ofertado y el itinerario realizado por los conductores asignados por la empresa, así como la funcionalidad de los servicios de confort ofrecidos. La sociedad investigada, se pronunció en el sentido de que los vehículos solo llevaron a cabo paradas autorizadas en agencias de tránsito.

Finalmente, sobre la queja relacionada en el numeral 3.21 y teniendo en cuenta el material probatorio obrante en el expediente, se busca determinar si la empresa incumplió la obligación de

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

difundir y mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas que se cobraron para el mes de noviembre de 2019 para la ruta Bogotá D.C. – Ibagué, Tolima y si dicha información se discriminó según el nivel de servicio ofertado por Bolivariano.

Por consiguiente, a través de la presente investigación se pretende establecer si la información suministrada por Expreso Bolivariano a los usuarios en mención se ajusta a los estándares establecidos por la Ley 1480 de 2011, es decir, si fue completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de la información solicitada por los consumidores o la ofertada por la sociedad investigada.

5.8 CARGO OCTAVO: Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011. (Radicado: 20205320065542)

5.8.1. Imputación fáctica

La definición de calidad se encuentra compuesta por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y de otro lado, las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio.

Por tanto, para determinar las características inherentes al servicio se debe identificar si existen disposiciones legales que lo regulen con el fin de prestar un servicio de calidad. Al respecto, la doctrina ha dicho lo siguiente:

“En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella”¹⁰⁹.

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 3.22.1 y 3.22.2, **EXPRESO BOLIVARIANO S.A.**, habría incumplido la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente a la señora Ángela Carolina Sánchez Erazo, no se le garantizaron las condiciones de calidad, inicialmente adquiridas en el contrato de transporte, del trayecto Pasto-Medellín, el 10 de enero de 2020, al interior del vehículo identificado con número interno 1013 y referentes al transporte de su mascota, puesto que de manera inicial su mascota pudo ser transportada en la cabina, como ella lo solicitó, con el cumplimiento de los requisitos exigidos, no obstante, durante el recorrido, el conductor solicitó bajar la mascota a la bodega, tal como se puede evidenciar en los hechos relacionados en los numerales 3.22.1. y 3.22.2 de esta Resolución.

5.8.2. 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

¹⁰⁹ 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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

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

(...)

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

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

(...)

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

5.9. CARGO NOVENO: 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. (20195605091372 y 20205320176102)

5.9.1. 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 3.23. de la presente Resolución, EXPRESO BOLIVARIANO S.A, presuntamente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le solicitó, pues al parecer, la investigada no dio respuesta al requerimiento de información con radicado No. 20199000478311 de 27 de septiembre de 2019 y la reiteración distinguida con radicado No. 20219100146691 del 12 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada sobre los hechos objeto de inconformidad, principalmente las razones por las cuales se presentó la presunta sobreventa de tiquetes, las PQR interpuestas por el usuario ante la empresa con su respuesta y la respectiva constancia de entrega.

El requerimiento de información No. 20199000478311 de 27 de septiembre de 2019 fue entregado el 04 de octubre de 2019, en la dirección de notificaciones proveída por la empresa en su Certificado de Existencia y Representación Legal, y como consta en el rastreo de la guía RA187598123CO, evidenciada en el portal web de Servicios Postales Nacionales 4-72¹¹⁰.

La reiteración del requerimiento de información No. 20219100146691 del 12 de marzo de 2021, fue entregado en la dirección de correo electrónico prevista para notificaciones y proveída por la empresa

¹¹⁰ <http://svc1.sipost.co/trazaweb/sip2/default.aspx?Buscar=RA187598123CO>

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

en su Certificado de Existencia y Representación Legal, como consta en la certificación de fecha 12 de marzo de 2021, emitida por el Grupo de Gestión Documental de la Superintendencia de Transporte.

Esta Dirección el 14 de mayo de 2021, revisó el sistema de gestión documental de la entidad y evidenció que **EXPRESO BOLIVARIANO S.A.** no allegó oficio de respuesta al requerimiento de información con radicado 20199000478311 de 27 de septiembre de 2019, ni a la reiteración distinguida con el número de radicado 20219100146691 del 12 de marzo de 2021.

5.1.3.2. Imputación jurídica

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

(...)

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 EXPRESO BOLIVARIANO S.A, incumplió con la obligación de suministrar la información que legalmente le fue solicitada, de conformidad con lo prescrito en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

VI. DE LA SANCIÓN

Que de encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señaladas en el considerando anterior, esta Dirección se encontrará facultada para imponer sanciones, de conformidad con el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que establecen:

"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 (...)"¹¹¹

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹¹², 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)"*.

¹¹¹ 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.

¹¹² "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 Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

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 **Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración con NIT. 860005108 - 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.

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: 202191026000048-E**.

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

IX. RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra **EXPRESO BOLIVARIANO S.A., EN EJECUCIÓN DEL ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN con NIT. 860005108 - 1**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

CARGO PRIMERO: Presunto incumplimiento al numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 1002 del Código de Comercio (Radicados: 20205320252112, 20205320497522, 20205320465882, 20205320500612, 20205320612322, 20195606013282 y 20195605768702)

CARGO SEGUNDO: Presunto incumplimiento al numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos 6 y 7 del artículo 1031 del Código de Comercio (Radicados: 20205320260972 y 20195605780502)

CARGO TERCERO: Presunto incumplimiento al inciso 5 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. (Radicado: 2020532005322)

CARGO CUARTO: Presunto incumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, del artículo 38 de la Ley 153 de 1887 (Radicado: 20205320285652)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración"

CARGO QUINTO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el del artículo 989 del Decreto 410 de 1971. (Radicados: 20195605547382, 20195605549402 y 20205320866572)

CARGO SEXTO: Presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros por carretera en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 de conformidad con los artículos: 989 del Decreto 410 de 1971, 4 del Decreto 457 de 2020, 4 del Decreto 531 de 2020, 5 del Decreto 593 de 2020, 7 del Decreto 749 de 2020 prorrogado por el artículo 2 del Decreto 878 de 2020, el artículo 7 del Decreto 1076 de 2020, del numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y el primer inciso del artículo 16 del Decreto 735 de 2013 (Radicados: 20205320845082, 20205320367972 y 20205320390242)

CARGO SEPTIMO: 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. (Radicados: 20205320663992, 20205320917062, 20195605835172, 20195605903152, 20195605857352, 20205320016292, 20195605844752, 20195605722382 y 20195605985862)

CARGO OCTAVO: Por la presunta infracción a la obligación de garantizar la calidad en la prestación del servicio, como lo dispone el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

CARGO NOVENO: 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 (Radicados Nos 20195605091372 y 20205320176102).

Artículo Segundo: **CONCEDER** a **EXPRESO BOLIVARIANO S.A., EN EJECUCIÓN DEL ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN** con **NIT. 860005108 - 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 **2021910260000048-E**.

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 **EXPRESO BOLIVARIANO S.A., EN EJECUCIÓN DEL ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN**.

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 investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente Resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 de la Ley 1437 de 2011.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del acuerdo de reestructuración”

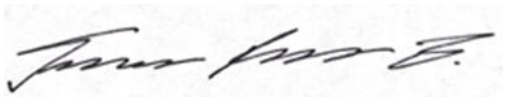
Artículo Sexto: Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el acápite cuarto de la presente Resolución.

Artículo Séptimo: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47¹¹³ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

6914 DE 15/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

EXPRESO BOLIVARIANO S.A., EN EJECUCIÓN DEL ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN
NIT. 860005108 - 1
Edward Betancourt Contreras
Representante legal o quien haga sus veces
notificaciones@bolivariano.com.co
Anexa: Certificado de existencia y representación de Transportes Expreso Palmira S.A., en diecinueve (19) folios.

Proyectó: A.G.S.

¹¹³ “**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso**” (Negrita y subraya fuera del texto original)

Bogotá, 16-06-2021

**Expreso Bolivariano S.A., en ejecución del
acuerdo de reestructuración**
Avenida Boyaca 15 69 Interior 1
D.C. Bogotá

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330408081**

Fecha: 16-06-2021

Asunto: 6914 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 6914 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

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social	EXPRESO BOLIVARIANO SA	Nombre/Razón Social	SERVICES TO GO
Dirección:	AV BOYACA 15-09 INT 1	Dirección:	Calle 37 No. 28B-21 Barrio la Soledad
Ciudad:	BOGOTÁ D.C.	Ciudad:	BOGOTÁ D.C.
Departamento:	BOGOTÁ D.C.	Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Código postal:		Código postal:	111311395
Fecha admisión	21/06/2021 13:39:23	Envío	RA320691731CO

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.062.917-9

Múltiple Conceptos de Correo / CORREO CERTIFICADO NACIONAL
 Centro Operativo: UAC CENTRO
 Orden de servicio: 114323781
 Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23

RA320691731CO

1111
000

Remitente		Destinatario		Valores	
Nombre, Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES S.A. Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad Referencia: 202-1530409081 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Teléfono: 33256700 Depto.: BOGOTÁ D.C. Código Postal: 111311395 Código Operativo: 11111769		Nombre, Razón Social: EXPRESO BOLIVARIANO SA Dirección: AV BOYACA 15-09 INT 1 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Código Postal: 11111000 Código Operativo: 11111000 Depto.: BOGOTÁ D.C.		Peso Fisico (g/s): 200 Peso Volumetrico (g/s): 0 Peso Facturado (g/s): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.800	
Causa Devoluciones:		Firma nombre y/o sello de quien recibe:		Gestión de entrega:	
RE Rehusado NE No existe NS No reside NR No reclamado DE Desconocido Dirección errada		C.C. Tel: Fecha de entrega: Hora: Distribuidor: C.C.: Ter:		Ter: 240	

UAC.CENTRO
CENTRO A

1111
769

11117691111000RA320691731CO

Printed: 21/06/2021 13:39:23 / www.47.com.co / Linea Nacional 01 8000 10 70 / 14 / 2021 / 12/06/2021 13:39:23

El presente es un documento de trabajo y no debe ser utilizado para fines legales. El contenido es de carácter informativo y no constituye una recomendación. El uso de este documento es a riesgo de error. Para obtener más información, contacte con el equipo de soporte al cliente. El presente es un documento de trabajo y no debe ser utilizado para fines legales. El contenido es de carácter informativo y no constituye una recomendación. El uso de este documento es a riesgo de error. Para obtener más información, contacte con el equipo de soporte al cliente.



Entregando lo mejor de
los colombianos



Prueba de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

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

		Minitio Concesión de Correo/			
CORREO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo: UAC CENTRO Orden de servicio: 14323781		Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23		RA320691731CO	
Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES BOGOTÁ Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad NIT/C.C/T.I: 800170433		Referencia: 20215330408081 Teléfono: 3526700 Código Postal: 111311395		Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 1111769	
Nombre/ Razón Social: EXPRESO BOLIVARIANO SA Dirección: AV BOYACA 15-09 INT 1		Tel: Código Postal: Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C.		Código Operativo: 1111000	
Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$5.800 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$5.800		Dice Contener: Observaciones del cliente:		Causal Devoluciones: RE Rehusado NE No existe NS No reside NR No reclamado DE Desconocido Dirección errada C1 C2 Cerrado N1 N2 No contactado FA Fallecido AC Apartado Clausurado FM Fuerza Mayor	
Fecha de entrega: 22 JUN 2021 Distribuidor: C.C.: Gestión de entrega: 1er		Firma nombre y/o sello de quien recibe: 22 JUN 2021 Tel: Hora:		1111 000 1111 769 UAC CENTRO CENTRO A	
11117691111000RA320691731CO					

Principal: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel contacto: (571) 4722005.
 El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web: 4-72 invitó a sus socios personales para probar la entrega del envío. Para ejercer algún reclamo: servicioalcliente@4-72.com.co Para consultar la Política de Tratamiento: www.4-72.com.co

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