

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6915 DE 15/06/2021

Expediente No. 202191026000047-E

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

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades legales, en especial, de las previstas en la Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Ley 1437 de 2011, 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 “[...] *la operación del transporte público en Colombia es un servicio público bajo la regulación del Estado, quien ejercerá el control y la vigilancia necesarios para su adecuada prestación en condiciones de calidad, oportunidad y seguridad*”.¹

1.2. Que 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 “[...] *la 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 Brasilia S.A.

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 se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte⁶ (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 Transporte⁷, establecidas en la Ley 105 de 1993⁸, 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 legales⁹.

1.5. Por otra parte, el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 dispone que es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte la de "[t]ramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta infracción a las disposiciones vigentes sobre protección al usuario del sector transporte". (Destacado propio)

II. MARCO NORMATIVO

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

2.1.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL

A. Disposiciones de rango constitucional

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

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

Por su parte, el artículo 24 *ibidem* consagra el derecho fundamental de locomoción de la siguiente manera: *"(...) Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la Ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia".*

⁶ Artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001.

⁷ "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."

⁸ "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".

⁹ 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 Brasilia S.A.

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 ya mencionado, deberán proteger a todas las personas que hagan uso de este derecho.

Ahora bien, no se puede desconocer que la actividad transportadora es indispensable para la vida en sociedad, así como para las actividades económicas que implican el traslado de cosas de un lugar a otro y constituye el ejercicio de una actividad económica dirigida a obtener un beneficio por la prestación del servicio.¹⁰

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 acatamiento de ciertas obligaciones; lo anterior, en el escenario de los servicios públicos, especialmente el de transporte, lo cual a su vez involucra la observancia de las normas referidas a la protección del usuario. En ese sentido es menester señalar que, la persona que envíe cualquier objeto como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice del servicio de transporte de carga, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica adquiere la condición de usuario del sector transporte.

Para finalizar, el artículo 78 de la Constitución Política¹¹ 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 servicio¹².

¹⁰ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

¹¹ 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”.

¹² 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 Brasilia S.A.

B. Disposiciones de rango legal

1. Código de Comercio

Además de tratarse de la prestación del servicio público de transporte, teniendo en cuenta su naturaleza contractual, y la habilitación de su aplicación en la parte sustancial conforme a lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011¹³, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio "*Del contrato de transporte*" resultan pertinentes para la presente investigación, por lo tanto, a continuación, se destacan las más relevantes, en atención a que el título mencionado es de aplicación imperativa.

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

¹³ "ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. (...)

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

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 Brasília S.A.

3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte

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

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

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

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

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

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

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

4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

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

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

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 2.2.1.4.3., 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 obligación de prestar el servicio en condiciones de calidad de las empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre de pasajeros

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

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

1. Derechos:

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

(...)

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

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

(...)

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

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

2.1.2.2. En cuanto a la información en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre de pasajeros y de carga

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

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

1. *Derechos: (...)*

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

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

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

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

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

Respecto del derecho a la reclamación y el derecho de retracto en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, es necesario tener en cuenta el numeral 1.5 del artículo 3, y el inciso 5 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

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

1. *Derechos: (...)*

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

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

"ARTÍCULO 47 Retracto.

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

III. HECHOS

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

3.1.1. Radicado 20195605903762

Mediante queja con radicado No. 20195605903762 de 17 de octubre de 2019, el usuario manifestó que adquirió un tiquete para el trayecto La Apartada - Barranquilla mediante la página web de la sociedad Expreso Brasilia S.A.; sin embargo, al presentarse el día y hora indicada, los representantes de la investigada le informaron que el vehículo que prestaría el servicio no se encontraba disponible. El usuario agrega que cuando adquirió el tiquete no se le informaron estas circunstancias; así mismo aporta copia de tiquete electrónico No 2100590219.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20199000571231 de 31 de octubre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por el quejoso, puntualmente lo referente con la prestación del servicio de transporte contratado y la información brindada al usuario.

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20195606044872 de 29 de noviembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, solicitando un plazo por cinco (5) días para emitir respuesta a lo requerido.

3.1.2. Radicado 20195605939572

Mediante queja con radicado No. 20195605939572 de 28 de octubre de 2019, el usuario manifestó que adquirió un tiquete para el trayecto Valledupar- Sincelejo mediante la página web de la sociedad Expreso Brasilia S.A.; sin embargo, al presentarse el día y hora indicada, los representantes de la investigada le informaron que no existía registro de la compra realizada, ante lo cual la solución brindada fue adquirir otro tiquete. El usuario aporta correo electrónico mediante el cual solicita a la investigada que se le reembolse el valor pagado por el servicio no prestado y comprante de pago.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20199100646331 de 27 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por el quejoso, puntualmente lo referente con la emisión del tiquete al usuario con posterioridad a la compra mediante plataforma electrónica y la atención a la solicitud de reembolso elevada.

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

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20205320008762 de 07 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, manifestando qué, en atención a la petición elevada por el quejoso, se verificó que el pago realizado no había ingresado a su sistema, razón por la cual no se generó tiquete a favor del usuario; informa que le indicó al usuario, que debía remitirse directamente a la plataforma web mediante la cual realizó la compra, para que esta le reembolsara el valor pagado.

3.1.3. Radicado 20195605980082

Mediante queja con radicado No. 20195605980082 de 09 de noviembre de 2019, el usuario manifestó que el día 08 de octubre de 2019, se acercó a las oficinas de la investigada con el fin de cotizar el envío de una carga hacia la ciudad de Cali, ante lo cual le entregaron una cotización. Con posterioridad el día 09 de noviembre de 2019, se acercó nuevamente a las oficinas de la sociedad Expreso Brasilia S.A., en donde le informaron que esta no tenía el servicio de transporte de carga hacia la ciudad de Cali.

Es así que el usuario indica que se le brindó información falsa, que le ocasionó un perjuicio económico, puesto que calculó el valor del envío con base en el valor indicado por Expreso Brasilia S.A., en la cotización que anexa a la queja.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20199100646581 de 27 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por el quejoso, puntualmente lo referente con los protocolos de transporte de carga implementados por la investigada, así como la información brindada al usuario cuando solicitó la cotización referida.

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20205320015162 de 08 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, indicando que el usuario hizo caso omiso de lo informado verbalmente por el personal consultado, toda vez que el día que realizó la cotización se le precisó que debía fraccionar la carga en varias cajas, pues de otra manera no podría transportarse en la bodega del vehículo.

3.1.4. Radicados 20195606141462, 20195606141472, 20195606141482, 20195606141502 y 20195606141512

Mediante queja con radicados No. 20195606141462, 20195606141472, 20195606141482, 20195606141502 y 20195606141512 de 28 de diciembre de 2019, la usuaria manifestó que adquirió cuatro tiquetes con destino la ciudad de Medellín para el día 28 de diciembre de 2019 a las 14:30 horas mediante aplicación PINBUS; sin embargo, al presentarse el día y hora indicada, los representantes de la investigada le informaron que para esa hora no existía programado trayecto alguno para la ciudad de Medellín y que no eran responsables de la venta, puesto que esta la realizó PINBUS; por tanto, la solución brindada fue tomar el servicio de las 21:30 horas.

Es así que la usuaria reprocha la venta de tiquetes correspondientes a trayectos que no existen, conducta que le ocasionó un perjuicio económico y psicológico; anexa, confirmación de compra No 2972382 emitida por PINBUS.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20209100100421 de 24 de febrero de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos manifestados por la quejosa, puntualmente lo referente con la venta de tiquetes a través de la aplicación PINBUS, así como la existencia de alguna compensación a favor de la usuaria.

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

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20205320238412 de 13 de marzo de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, manifestando que el servicio de transporte programado para las 14:00 horas no fue despachado, debido a inconvenientes con el sistema, ante lo cual se le prestó el servicio a la usuaria a las 21:30 horas.

3.1.5. Radicado 20205320007162

Mediante queja con radicado No. 20205320007162 del 04 de enero de 2020, el usuario indicó, que viajó con la empresa, para el trayecto Chinú (Córdoba) – Medellín, el día 02 de enero de 2020, entregando su equipaje en custodia del bus de la empresa. Una vez arribaron al destino, el conductor hizo entrega de una maleta que no pertenecía al pasajero, por lo que se procedió a verificar el mecanismo de identificación de equipaje, allí se evidenció, que no coincidía con el efectivamente entregado al funcionario de la empresa. Frente a lo anterior, el quejoso elevó solicitud de indemnización por los perjuicios causados frente a la pérdida de su equipaje.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A, mediante radicado No. 20209100572231 del 29 de octubre de 2020, solicitándole información relacionada con los mecanismos de identificación de equipaje, las políticas de indemnización por extravío de equipaje, las razones de la pérdida del equipaje, si se compensó o indemnizó al afectado y las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20205321316682 del 02 de diciembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.1.6. Radicado 20205320077372

Mediante queja con radicado No. 20205320077372 del 28 de enero de 2020, el usuario indicó, que adquirió tiquetes de viaje para el trayecto Bogotá – Cartagena, el día 19 de diciembre de 2019, precisando el hecho que el pasajero llevaba tres maletas, por lo que el conductor del bus indicó que debía pagar la suma de \$40.000, por el tercer equipaje, valor que fue desembolsado por el quejoso, dejando en consecuencia, su equipaje en custodia de la empresa. Una vez arribaron al pueblo llamado Clemencia (Bolívar), el conductor hizo entrega de dos maletas, señalando que la tercera maleta no encontraba en el bus. Frente a lo anterior, el quejoso elevó solicitud de indemnización por los perjuicios causados por a la pérdida de su equipaje.

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Expreso Brasilia S.A, mediante radicado No. 20209100586851 del 04 de noviembre de 2020, solicitándole información relacionada con los mecanismos de identificación de equipaje, las políticas de indemnización por extravío de equipaje, las razones de la pérdida del equipaje, si se compensó o indemnizó al afectado y las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Expreso Brasilia S.A. mediante radicado No. 20205321313272 del 02 de diciembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

IV. PRUEBAS

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

4.1.1. Queja con radicado No. 20195605903762 de 17 de octubre de 2019¹⁵.

¹⁵ Documentos con nombre «Prueba 1», incorporado al expediente digital.

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

- 4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20199000571231 de 31 de octubre de 2019¹⁶.
- 4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606044872 de 29 de noviembre de 2019¹⁷.
- 4.1.4. Queja con radicado No. 20195605939572 de 28 de octubre de 2019¹⁸.
- 4.1.5. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646331 de 27 de noviembre de 2019¹⁹.
- 4.1.6. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320008762 de 07 de enero de 2020²⁰.
- 4.1.7. Queja con radicado No. 20195605980082 de 09 de noviembre de 2019²¹.
- 4.1.8. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646581 de 27 de noviembre de 2019²².
- 4.1.9. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320015162 de 08 de enero de 2020²³.
- 4.1.10. Quejas con radicados No. 20195606141462, 20195606141472, 20195606141482, 20195606141502 y 20195606141512 de 28 de diciembre de 2019²⁴.
- 4.1.11. Requerimiento de información con radicado No. 20209100100421 de 24 de febrero de 2020²⁵.
- 4.1.12. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320238412 de 13 de marzo de 2020²⁶.
- 4.1.13. Queja con radicado No. 20205320007162 del 04 de enero de 2020²⁷.
- 4.1.14. Requerimiento de información con radicado No. 20209100572231 de 29 de octubre de 2020²⁸.
- 4.1.15. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321316682 de 02 de diciembre de 2020²⁹.
- 4.1.16. Queja con radicado No. 20205320077372 del 28 de enero de 2020³⁰.
- 4.1.17. Requerimiento de información con radicado No. 20209100586851 de 04 de noviembre de 2020³¹.
- 4.1.18. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321316682 de 02 de diciembre de 2020³².

V. FORMULACIÓN DE CARGOS

5.1. Que con fundamento en todo lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, así:

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

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

¹⁸ Documento con nombre «Prueba 4», incorporado al expediente digital.

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

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

²¹ Documento con nombre «Prueba 7», incorporado al expediente digital.

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

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

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

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

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

²⁷ Documento con nombre «Prueba 13», incorporado al expediente digital.

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

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

³⁰ Documento con nombre «Prueba 16», incorporado al expediente digital.

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

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

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

5.1.1 CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.1.1. Imputación fáctica

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

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

"En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella"³³.

Por otro lado, en relación con las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio, se tendrán como sustento en primer lugar, las que ofrezca cada empresa a sus usuarios antes de la celebración del contrato y las habituales del mercado.

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1 y 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.** identificada con **NIT. 890.100.531-8**, habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte de personas de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- Presuntamente no se prestó el servicio de transporte de pasajeros en las condiciones indicadas al (los) usuario(s) incumpliendo con las condiciones que estableció la sociedad investigada al momento de contratar el servicio, siendo la hora de salida un factor determinante para que el usuario elija la prestación del servicio con una determinada empresa, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.1 y 3.1.4. de la presente Resolución.
- Presuntamente no se prestó el servicio de transporte de pasajeros en las condiciones indicadas al (los) usuario(s), respecto a los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece, tomando en cuenta que según lo puesto en conocimiento a esta Superintendencia en las quejas que obran como prueba en este expediente, presuntamente no entregó el equipaje recibido por presunta pérdida, tal y como ocurrió en los casos identificados en los numerales 3.1.5 y 3.1.6 de la presente Resolución.

5.1.1.2. Imputación jurídica

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

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

1. Derechos:

³³ Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pág. 236. En: Perspectivas del derecho del consumo, Universidad Externado de Colombia, 2013.

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

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

(...)

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8** incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.2. CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.2.1. Imputación fáctica

La información como principio general del derecho del consumidor tiene como objetivo que el usuario puede realizar una elección bien fundada, es decir, que la decisión de adquirir o no un servicio se ajuste a las necesidades particulares de cada uno de los usuarios. La información como principio debe ir encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio al adquirirlo.

La Ley 1480 de 2011 califica las características con las que debe contar la información para suplir la asimetría de información en la que se encuentra el usuario producto de la relación de consumo. Además, establece los aspectos sobre los cuales debe suministrarse información.

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

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

Por lo que, de conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en el numeral 3.1.1, 3.1.3 y 3.1.4, la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, presuntamente habría incumplido la obligación de brindar al usuario información clara veraz, oportuna y verificable, como se describe a continuación:

- Presuntamente no le proporcionó al usuario información clara, veraz, oportuna, y verificable de las condiciones establecidas por la investigada, para prestar el servicio de transporte de carga, de acuerdo a las características mencionadas por el usuario al solicitar la cotización, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.3. de la presente Resolución.
- Presuntamente no informó de manera oportuna y verificable las circunstancias por las cuales no se prestó el servicio de transporte público terrestre en las condiciones contratadas por los usuarios, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.1 y 3.1.4. de la presente Resolución.

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

5.1.2.2. Imputación jurídica

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

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

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

Así mismo, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 preceptúa que:

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8** incumplió con la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

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

5.1.3.1. Imputación fáctica

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

Por otro lado, a medida que avanza la tecnología utilizada para llevar a cabo ventas a distancia o a través de métodos no tradicionales, las compras realizadas fuera del establecimiento comercial se hacen accesibles a un número mayor de colombianos, por lo que surge la necesidad de proteger a estos usuarios a través del derecho de retracto, entendido como “(...) *el derecho que le asiste al consumidor para rescindir un contrato sin necesidad de que haya una causa diferente a su voluntad para darlo por terminado. Este derecho es llamado en otros países como derecho de reflexión, porque le permite a un ciudadano meditar sobre la transacción comercial que realizó, pudiendo arrepentirse de ella si es su deseo*”³⁴;

Ahora, para que invoque la protección del derecho de retracto se deben dar los siguientes presupuestos a saber: i) Es un derecho que puede ejercer solo el consumidor; ii) Solo aplica para contratos específicamente señalados en la ley, iii) Es una facultad incondicional, en el sentido que no se le pueden imponer requisitos o limitaciones, comoquiera que su ejercicio depende de la sola voluntad del

³⁴ Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). Protección al consumidor en Colombia- La protección al Consumidor en el comercio electrónico Bogotá. P 259.

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

consumidor³⁵, iv) El proveedor deberá devolver al usuario todas las sumas pagadas sin lugar a descuentos, y; v) La devolución del dinero no podrá exceder 30 días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho.

Por tanto, de conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en el numeral 3.1.2, la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, presuntamente habría incumplido la obligación de atender de manera directa la reclamación elevada, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, como se describe a continuación:

- Presuntamente no le proporcionó al usuario una respuesta directa frente a la solicitud de reembolso elevada, argumentando que el pago realizado no ingresó a su sistema, por lo que el usuario debía remitirse directamente a la plataforma web mediante la cual realizó la compra, para que esta le reembolsara el valor pagado, tal y como ocurrió en el caso identificado en el numeral 3.1.2. de la presente Resolución.

5.1.3.2. Imputación jurídica

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

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

1. Derechos: (...)

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

"ARTÍCULO 47 Retracto.

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8** incumplió con la obligación de atender de manera directa la reclamación elevada, así como garantizar al usuario el derecho al retracto, contemplada en el numeral 1.5 del artículo 3 y el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

VI. SANCIONES PROCEDENTES

6.1. Que de encontrarse probada la existencia de la presunta infracción señalada en el literal e del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con

³⁵ 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 Brasilia S.A.

NIT. 890.100.531-8 procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

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

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

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

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)"³⁶

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

7.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019³⁷, dispone que a partir del 1 de enero de 2020 todas las sanciones establecidas en salarios mínimos, "deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT)"

VIII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

8.2. Que se le concederá a la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, 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,

³⁶ 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.

³⁷ "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 Brasilia S.A.

solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionatorio de carácter general establecido en la Ley 1437 de 2011

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del **Expediente: 202191026000047-E**.

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

IX. RESUELVE

Artículo Primero: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, por los siguientes cargos:

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

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

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

Artículo Segundo: CONCEDER a la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**, 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 202191026000047-E.

Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co

Artículo Tercero: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, toda vez que permanece vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, al representante legal o a quien haga sus veces de la sociedad **EXPRESO BRASILIA S.A.**, identificada con **NIT. 890.100.531-8**.

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

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

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

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

Artículo Séptimo: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47³⁸ 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,

6915 DE 15/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
EXPRESO BRASILIA S.A.
NIT. 890.100.531-8.
Ángel Conde Álvarez
Representante legal o quien haga sus veces
notilegales@expresobrasilia.com

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de Expreso Brasilia S.A. (A 24 folios)
Proyectó: K.E.U

³⁸ **Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes. Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. **Contra esta decisión no procede recurso** (Negrita y subraya fuera del texto original)

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E49073013-5

Lleida S.A.S., Aliado de 4-72, en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: Superintendencia de Puertos y Transportes (CC/NIT 800170433-6)

Identificador de usuario: 403784

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de Notificaciones En Linea <403784@certificado.4-72.com.co>
(originado por Notificaciones En Linea <notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co>)

Destino: notilegales@expresobrasilia.com

Fecha y hora de envío: 16 de Junio de 2021 (12:32 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 16 de Junio de 2021 (12:32 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330069155 de 15-06-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

EXPRESO BRASILIA S.A.

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

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

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

Los términos se levantan de acuerdo con la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 expedida por la Superintendencia de Transporte. Dichos términos fueron suspendidos conforme a la Resolución 6255 del 29 de marzo 2020.

Atentamente,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

La información contenida en este mensaje, y sus anexos, tiene carácter confidencial y esta dirigida únicamente al destinatario de la misma y solo podrá ser usada por este. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de este se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la Superintendencia de Transporte. The information contained in this message and in any electronic files annexed thereto is confidential, and is intended for the use of the individual or entity to which it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that retention, dissemination, distribution or copying of this e-mail is strictly prohibited. If you received this e-mail in error, please notify the sender immediately and destroy the original. Any opinions contained in this message are exclusive of its author and not necessarily represent the official position of superintendence of Transportation.

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-6915.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA
Y REPRESENTACION EXPRESO BRASILIA[1].pdf

Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 16 de Junio de 2021