

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6918 DE 15/06/2021

Expediente No. 2021910260000050-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran-

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE

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

I. CONSIDERANDO

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

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

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

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

Así, el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 establece que es función de la Superintendencia de Transporte “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya

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

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

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

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

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

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

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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 libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia”.*

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

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

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

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

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

¹⁰. En congruencia con lo postulado en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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.

B. Disposiciones de rango legal

1. Código de Comercio

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 la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

Además de tratarse de la prestación del servicio público de transporte, teniendo en cuenta su naturaleza contractual, y la habilitación de su aplicación en la parte sustancial conforme a lo estipulado en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011¹⁴, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio "*Del contrato de transporte*" resultan pertinentes para la presente investigación, por lo tanto, a continuación, se destacan las más relevantes, en atención a que el título mencionado es de aplicación imperativa.

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

2. Ley 105 de 1993¹⁵:

El presente caso debe ser estudiado bajo los principios dispuestos en los artículos 2 y 3 de la Ley 105 de 1993, pues los mismos, al encargarse de plasmar los derroteros relacionados con el sector transporte, consagran el principio de intervención del Estado, lo cual implica por contera que aquel, a través de las entidades que lo representan, deberá planear, controlar, regular y vigilar el transporte y las actividades vinculadas a él; así como también, garantizar el principio de seguridad de las personas, el cual es una prioridad del sistema y del sector transporte.

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

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

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

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

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

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

3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte

El artículo 3 de la Ley 336 de 1996, dispone que "(...) en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad

¹⁴ "ARTÍCULO 4o. CARÁCTER DE LAS NORMAS. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. (...)

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

¹⁵ "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones".

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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.

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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 Decreto 1079 de 2015 define el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Carga de la siguiente manera:

"aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro, en vehículos automotores de servicio público a cambio de una remuneración o precio, bajo la responsabilidad de una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esta modalidad, excepto el servicio de transporte de que trata el Decreto 2044 del 30 de septiembre de 1988".

2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO

2.1.2.1. En cuanto a la 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 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)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

2.1.2.2. En cuanto a la calidad 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 carga, es necesario tener en cuenta, el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

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

1. Derechos:

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

(...)

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

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

(...)

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

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

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

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

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

(...)

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

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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

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

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

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

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."

III. HECHOS

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

3.1. Mediante radicado No. 20195605167332 de 22 de febrero de 2019, el usuario informó las fallas mecánicas presentadas en el vehículo de placas XVW972 y con número interno 7704, situación que desencadenó en la presunta agresión verbal y la amenaza con una "varilla" por parte del conductor hacia el pasajero, este último, se encontraba en compañía de su esposa y su hija menor de edad, esto en el trayecto Bogotá – Bucaramanga el 20 de febrero de 2019.

3.1.1. Que mediante radicado No. 20191000301491 de 08 de agosto de 2019, se requirió a la COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA, en adelante Copetran y/o sociedad investigada, a fin de que informara los protocolos establecidos para garantizar la correcta prestación del servicio, se pronunciara y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Leónidas Colmenares Ruiz. Respuesta que fue allegada mediante correo electrónico con radicado No. 20195605862832, no obstante, este Despacho evidenció algunas inconsistencias en tal documento.

3.1.2. Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección mediante radicado No. 20199100577311 de 5 de noviembre de 2019, reiteró la solicitud ya efectuada a la sociedad investigada, a fin de que se pronunciara y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Leónidas Colmenares Ruiz. Respuesta que fue allegada mediante correo electrónico, con radicados No. 20195606006532 – 20195606005622 de 18 de noviembre de 2019, no obstante, dicho documento no contenía de manera completa la respuesta solicitada, pues no se adjuntaron los anexos requeridos.

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

3.2. Que mediante radicado No. 20195605285062 de 01 de abril de 2019, el señor Jeferson Gutiérrez, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas en la misma fecha en el vehículo identificado con número interno 8250 y relacionadas con un cobro extra por parte del conductor por concepto de equipaje.

3.2.1. Que esta Dirección en su momento requirió a la sociedad investigada a fin de que se pronunciara frente a los hechos relacionados con la queja del señor Jeferson Gutiérrez, respuesta que fue allegada mediante radicado 20195605778232 de 04 de septiembre de 2019, no obstante, en la valoración de dicho documento se evidencia que el mismo no es claro frente a la solicitud efectuada; por lo cual a través de radicado No. 20199100476931 de 27 de septiembre de 2019, este Despacho reiteró la solicitud ya efectuada, sin que en los sistemas se evidencie respuesta del caso en concreto, por lo que se entiende que el último documento presuntamente no fue contestado.

3.3. Que mediante correo electrónico de 29 de mayo de 2019, con radicado 20195605478252, el señor Edgar Niño Gómez, puso en conocimiento de esta Autoridad las presuntas fallas en el servicio adquirido, como resultado del cambio de itinerario efectuado en el trayecto Barranquilla – Socorro (Santander), que estaba programado para el día 21 de abril de 2019 y las consecuencias presentadas por dicha circunstancia.

3.3.1. Esta Dirección mediante radicado 20191000302081 de 08 de agosto de 2019, solicitó a Copetran informara los protocolos establecidos para garantizar la correcta prestación del servicio, se pronunciara y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Edgar Niño Gómez; respuesta que fue allegada por la investigada mediante radicado No. 20195605778232 de 04 de septiembre de 2019, sin que dicho documento cumpliera con los requisitos de claridad solicitada, pues el mismo no hacía referencia de manera específica al caso en concreto y no se evidenciaban los documentos que pudieran soportar el hecho objetos de investigación.

3.3.2. A través de radicado No. 20199100476931 de 27 de septiembre de 2019, este Despacho reiteró la solicitud ya efectuada, respuesta que es evidenciada en el correo electrónico de 03 de octubre de 2019, con radicado 20195605862892, no obstante, dicho documento no evidencia las razones claras por las cuales el itinerario adquirido de manera inicial fue modificado, como tampoco los soportes que evidencien lo acontecido.

3.4. Que mediante correo electrónico allegado a esta Autoridad el día 09 de agosto de 2019, con radicado No. 20195605704762 de la misma fecha, la señora Diana Rocío Sandoval, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas el 08 de agosto de 2019, durante el trayecto Valledupar (Cesar)-Bucaramanga, pues al interior del vehículo identificado con número interno 7722, evidenció una cantidad considerable de insectos (cucarachas), situación que fue puesta en conocimiento del conductor, quien respondió "*cuando prenda el aire acondicionado y haga frio se esconden*".

3.4.1. Que mediante radicado No. 20199100646041 de 27 de noviembre de 2019, esta Autoridad puso en conocimiento a la sociedad investigada la inconformidad instaurada por la señora Diana Rocío Sandoval, solicitó información respecto del hecho presentado y requirió algunos documentos que resultan indispensables para poder verificar lo aludido por las partes, como respuesta a ello a través de radicado 20195606106272 del 16 de diciembre de 2019, Copetran brindó respuesta y afirmó que adjuntaba algunos documentos, los cuales no fueron evidenciados al momento de la valoración documental respectiva.

3.4.2. Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección mediante radicado 20209100555701 de 27 de octubre de 2020, informó a la sociedad investigada que los anexos relacionados en la respuesta no estaban adjuntos y además solicitó dar claridad frente a la frecuencia con la que se realiza aseo en el alistamiento de los vehículos, respuesta que fue allegada mediante correo electrónico de 19 de noviembre de 2020, radicado con No. 20205321221912 de la misma fecha.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

3.5. Que mediante radicado No. 20195605762262 de 30 de agosto de 2019, el señor Jairo Arguello Carrillo, manifestó que el día 24 de enero de 2019, adquirió un tiquete con trayecto Bucaramanga-Cartagena en el bus identificado con número interno 7820, el cual a su interior presentaba malas condiciones de higiene, por presencia de cucarachas donde se guardaba el equipaje, igualmente señaló que en el sector conocido como "*La Loma*" el vehículo presentó problemas mecánicos, circunstancia que generó retrasos y obligó a que otro transporte los recogiera.

3.5.1. Esta Dirección a través de radicado 20199100646391 de 27 de noviembre de 2019, solicitó a la sociedad investigada que informara los protocolos establecidos para garantizar la correcta prestación del servicio, se pronunciara y allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por el señor Jairo Arguello Carrillo, respuesta que fue allegada por Copetran, mediante documento con radicado 20195606106282 de 16 de diciembre de 2019.

3.6. La señora Cindy Mabel Villacorta, mediante radicado 20195605788042 de 07 de septiembre de 2019, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas desde el inicio del trayecto Valledupar - Barranquilla - Cartagena, el día 06 de septiembre de 2019, al interior del vehículo con placa TTW 510, donde además se presentó un hurto a mano armada, como consecuencia de una parada en un lugar que posiblemente no estaba autorizado.

3.6.1. Que mediante comunicación con radicado No. 20209100013411 de 10 de enero de 2020, esta Dirección requirió a la sociedad investigada a fin de que se pronunciara respecto de los hechos narrados por la señora Cindy Mabel Villacorta y precisara algunos criterios necesarios para poder esclarecer los hechos sucedidos, respuesta allegada mediante escrito con radicado 20205320074472 de 27 de enero de 2020.

3.7. Mediante queja con radicado No. 20195605797362 de 11 de septiembre de 2019, la usuaria manifestó que el día 10 de septiembre de 2019, adquirió 2 tiquetes, en el trayecto Bogotá – Bucaramanga, en bus de dos pisos, no obstante, se presentó un incidente al salir del terminal, que obligó a regresar y a que la sociedad embarcara a los pasajeros en otro vehículo que no cumplía con las características inicialmente pactadas y que generó incomodidades durante todo el recorrido.

3.7.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20199000596561 de 12 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con lo aludido por la pasajera y referente a los protocolos establecidos para la garantía del servicio de transporte, entre otras preguntas. Copetran mediante radicado No. 20195606049902 de 02 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.8. Mediante queja con radicado No. 20195605838932 de 26 de septiembre de 2019, el señor Mauricio Iván Sánchez Moreno, puso en conocimiento las presuntas irregularidades que se presentaron en el terminal del norte de Medellín, al momento de adquirir el tiquete para su hijo menor de edad, el día 25 de septiembre de 2019, por la falta de información y la devolución incompleta del dinero pagado.

3.8.1. En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20199000620951 de 18 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con la queja y referente a los protocolos establecidos para la garantía del servicio de transporte, especialmente lo relacionado a menores de edad, entre otras preguntas. Copetran, mediante radicado No. 20195606067562 de 05 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.9. Que mediante correo electrónico de 28 de octubre de 2019, con radicado No. 20195605941072 de la misma fecha, la señora Andrea Barreto Bonilla, manifiesta la inconformidad presentada en la ruta Bogotá – Puerto Boyacá, pues fue desembarcada por el conductor, en un lugar desconocido y que no era el correcto y además precisa que al preguntarle las razones por las cuales se debía bajar en ese

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

punto, respondió *"que no conoce, que es la primera vez que hace la ruta, pero según el GPS del vehículo ese lugar donde debe dejarme"* (sic).

3.9.1. Esta Dirección a través de radicado 20199000620951 de 18 de noviembre de 2019, solicitó a la sociedad investigada se pronunciara respecto de los hechos denunciados por la usuaria y precisara algunos criterios relevantes dentro del caso en concreto, respuesta que fue allegada por Copetran, mediante documento con radicado 20195606067562 de 05 de diciembre de 2019.

3.10. Mediante queja con radicado No. 20195605986252 de 12 de noviembre de 2019, la señora Yaida Padilla, puso en conocimiento las presuntas irregularidades que se presentaron en el servicio de transporte adquirido, en la ruta Riohacha – Montería, ello teniendo en cuenta que las condiciones inicialmente adquiridas contemplaban como hora de salida las 4:00 P.M., y siendo las 05:15 P.M., aun no se iniciaba el recorrido, sin tener explicación alguna por parte de los representantes de Copetran.

3.10.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20199100646781 de 27 de noviembre de 2019, solicitándole información relacionada con la queja y referente a los protocolos establecidos para la garantía del servicio de transporte. Copetran, mediante radicado No. 20195606099942 de 13 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.11. Mediante quejas con radicados No. 20195606064692 y 20195606066872 de 04 y 05 de diciembre de 2019, el señor Jairo Uribe Castro, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas y referentes a la pérdida de su equipaje, el día 02 de diciembre de 2019, en el trayecto Cartagena-Aguachica.

3.11.1. En atención a la PQR presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20199100734451 de 28 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos objeto de inconformidad. Copetran, mediante radicado No. 2020532005212 de 24 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.12. Que mediante radicado 20195605353272 de 24 de abril de 2019, esta Dirección tuvo conocimiento de las presuntas irregularidades presentadas en el servicio adquirido por el señor Jhon Henry González Ferreira, quien adquirió un tiquete el 18 de abril de 2019 para viajar a Bogotá el 19 de abril de 2019, pero no le fue posible, pues Copetran le informó que no podía viajar porque el terminal de Tunja estaría cerrado.

3.12.1. En atención a la PQR recibida por la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la Sociedad Publica Terminal Regional de Transporte Terrestre de Tunja S.A.S., mediante radicado No. 20199100561991 de 28 de octubre de 2019, solicitándole informara si el Terminal de Tunja estuvo cerrado el día 19 de abril de 2019 y de ser así aportara los documentos que lo soportaran y además que precisara como informó de la situación a los usuarios. La sociedad requerida, mediante radicado No. 20195605997692 de 14 de noviembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.13. Que mediante radicado 20205320096242 de 02 de febrero de 2020, esta Dirección tuvo conocimiento de las presuntas irregularidades presentadas con el equipaje de la señora María Mayerlis Guarín Naranjo, en el trayecto Bucaramanga-Riohacha, el día 31 de enero de 2020. Igualmente se evidencia que la pasajera recibió malos tratos por parte del conductor del vehículo identificado con número 10031.

3.13.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20209100569361 de 29 de octubre de 2020, solicitándole información relacionada con la queja y referente a los protocolos

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

establecidos para el tema del equipaje. Copetran, mediante radicado No. 20205321230662 de 20 de noviembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

3.14. Mediante radicado 20205320810582 de 21 de septiembre de 2020, esta Dirección tuvo conocimiento de las presuntas irregularidades presentadas en el servicio adquirido por el señor Alonso Muñoz Santana, quien manifiesta que en la ruta Cúcuta-Puerto Berrio, el día 20 de septiembre fue desembarcado por el conductor, en un lugar desconocido y que no era el correcto, bajo el argumento que *"ellos no entran a Puerto Berrio porque entran por Doradal hacia Medellín"*.

3.14.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimiento a la sociedad investigada, mediante radicado No. 20209100601881 de 09 de noviembre de 2020, solicitándole se pronunciara respecto de los hechos denunciados por el usuario y precisara algunos criterios relevantes dentro del caso en concreto, respuesta que fue allegada por Copetran, mediante documento con radicado 20205321348702 de 07 de diciembre de 2020.

3.15. Que mediante radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020, respectivamente esta Dirección tuvo conocimiento de las presuntas irregularidades presentadas en el servicio adquirido por la señora Zory Omaira Becerra Briceño y referente al equipaje, durante la ruta Cartagena-Bucaramanga, el día 7 de febrero de 2020.

3.15.1. En atención a la PQR presentada por la usuaria ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección efectuó requerimientos a la sociedad investigada, mediante radicados No. 20209100588021 y 20209100696211 de 04 y 21 de noviembre de 2020, solicitándole se pronunciara respecto de los hechos denunciados por la usuaria y precisara algunos criterios relevantes dentro del caso en concreto, respuesta que fue allegada por Copetran, mediante documentos con radicados 20205321285802 y 20205321398062 de 27 de noviembre y 14 de diciembre de 2020.

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. 20195605167332 de 22 de febrero de 2019.
- 4.1.2.** Requerimiento de información con radicado No. 20191000301491 de 08 de agosto de 2019.
- 4.1.3.** Requerimiento de información con radicado No. 20199100577311 de 05 de noviembre de 2019.
- 4.1.4.** Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606006532 de 18 de noviembre de 2020.
- 4.1.5.** Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606005622 de 18 de noviembre de 2020.
- 4.1.6.** Queja con radicado No. 20195605285062 de 01 de abril de 2019.
- 4.1.7.** Requerimiento de información con radicado No. 20199100476931 de 27 de septiembre de 2019.
- 4.1.8.** Respuesta a requerimiento inicial con radicado 20195605778232 de 04 de septiembre de 2019.
- 4.1.9.** Queja con radicado No. 20195605478252 de 29 de mayo de 2019.
- 4.1.10.** Requerimiento de información con radicado No. 20191000302081 de 08 de agosto de 2020.
- 4.1.11.** Requerimiento de información con radicado No. 20199100476931 de 27 de septiembre de 2020.
- 4.1.12.** Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195605778232 de 04 de septiembre de 2019.
- 4.1.13.** Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195605862892 de 04 de octubre de 2019.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

- 4.1.14. Correo electrónico de 09 de agosto de 2019 con radicado No. 20195605704762 de la misma fecha.
- 4.1.15. Video prueba de los hechos del vehículo identificado con No. 7722.
- 4.1.16. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646041 de 27 de noviembre de 2019.
- 4.1.17. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606106272 del 16 de diciembre de 2019.
- 4.1.18. Requerimiento de información con radicado No. 20209100555701 de 27 de octubre de 2020.
- 4.1.19. Respuesta a requerimiento de información, correo electrónico con radicado No. 20205321221912 del 19 de diciembre de 2020.
- 4.1.20. Queja con radicado No. 20195605762262 de 30 de agosto de 2019.
- 4.1.21. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646391 de 27 de noviembre de 2019
- 4.1.22. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606106282 de 16 de diciembre de 2019.
- 4.1.23. Queja con radicado No. 20195605788042 de 07 de septiembre de 2019.
- 4.1.24. Requerimiento de información con radicado No. 20209100013411 de 10 de enero de 2020.
- 4.1.25. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320074472 de 27 de enero de 2020.
- 4.1.26. Queja con radicado No. 20195605797362 de 11 de septiembre de 2019.
- 4.1.27. Requerimiento de información con radicado No. 20199000596561 de 12 de noviembre de 2019.
- 4.1.28. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606049902 de 02 de diciembre de 2019.
- 4.1.29. Queja con radicado No. 20195605838932 de 26 de septiembre de 2019.
- 4.1.30. Recibo 170096 "REGISTRO DEVOLUCIÓN TIQUETES", por valor de \$54.000.
- 4.1.31. Requerimiento de información con radicado No. 20199000620951 de 18 de noviembre de 2019.
- 4.1.32. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606067562 de 05 de diciembre de 2019.
- 4.1.33. Queja con radicado No. 20195605941072 de 28 de octubre de 2019.
- 4.1.34. Requerimiento de información con radicado No. 20199000620951 de 18 de noviembre de 2019.
- 4.1.35. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606067562 de 05 de diciembre de 2019.
- 4.1.36. Queja con radicado No. 20195605986252 de 12 de noviembre de 2019.
- 4.1.37. Requerimiento de información con radicado No. 20199100646781 de 27 de noviembre de 2019.
- 4.1.38. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606099942 de 13 de diciembre de 2019.
- 4.1.39. Queja con radicados No. 2020195606064692 y 20195606066872 de 04 y 05 de diciembre de 2019 y 2019195605941072 de 28 de octubre de 2019.
- 4.1.40. Requerimiento de información con radicado No. 20199100734451 de 28 de diciembre de 2019.
- 4.1.41. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 2020532005212 de 24 de enero de 2020.
- 4.1.42. Queja con radicado No. 20195605353272 de 24 de abril de 2019.
- 4.1.43. Requerimiento de información con radicado No. 20199100561991 de 28 de octubre de 2019.
- 4.1.44. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195605997692 de 14 de noviembre de 2019.
- 4.1.45. Queja con radicado 20205320096242 de 02 de febrero de 2020.
- 4.1.46. Fotografía de una maleta averiada.
- 4.1.47. Fotografía de vehículo con número 10031 y con placa TTV 501.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

- 4.1.48. Fotografía del formato denominado "*Formato de Petición, Quejas, Reclamo y Sugerencias*." No. 9920.
- 4.1.49. Requerimiento de información con radicado 20209100569361 de 29 de octubre de 2020.
- 4.1.50. Respuesta a requerimiento de información con radicado 20205321230662 de 20 de noviembre de 2020.
- 4.1.51. Queja con radicado 20205320810582 de 21 de septiembre de 2020.
- 4.1.52. Fotografía de tiquete con pasaje No. A77438352
- 4.1.53. Requerimiento de información con radicado 20209100601881 de 09 de noviembre de 2020.
- 4.1.54. Respuesta a requerimiento de información con radicado 20205321348702 de 07 de diciembre de 2020.
- 4.1.55. Queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.56. Fotografía de 4 tiquetes de 07 de febrero de 2020, en la ruta Cartagena – Bucaramanga, como anexo 1 de la queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.57. Fotografía del vehículo con número 11860, como anexo 2 de la queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.58. Fotografía del equipaje objeto de inconformidad, como anexo 3 de la queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.59. Fotografía de una maleta, como anexo 4 de la queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.60. Fotografía del formato denominado "*FORMATO DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIAS*", como anexo 5 de la queja con radicados 20205320122322 y 20205320150512 de 08 y 17 de febrero de 2020.
- 4.1.61. Requerimientos de información con radicados 20209100588021 y 20209100696211 de 04 y 21 de noviembre de 2020.
- 4.1.62. Respuesta a requerimientos de información con radicados 20205321285802 y 20205321398062 de 27 de noviembre y 14 de diciembre de 2020.

V. FORMULACIÓN DE CARGOS

Que con fundamento en todo lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo estipulado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 50 de la Ley 336 de 1996, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra de la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, así:

5.1. CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

5.1.1. 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 ellos. Al usuario no le es aplicable el deber precontractual de estar informado acerca del código de comercio; la información como principio debe ir encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio a adquirir.

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

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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 los numerales 3.3., 3.3.1., 3.3.2., 3.8, 3.8.1., 3.12. y 3.12.1., la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, presuntamente habría incumplido la obligación de brindar al usuario información veraz, oportuna y verificable, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente la investigada no informó al usuario las razones por las cuales existió un cambio de itinerario en el trayecto barranquilla (Atlántico) – Socorro (Santander), programado para el día 21 de abril de 2019, tal y como se evidencia en los hechos 3.3., 3.3.1. y 3.3.2., de la presente resolución.
- b. Presuntamente no se le otorgó información completa, oportuna, verificable, comprensible, y precisa al señor Mauricio Iván Sánchez Moreno, al momento de adquirir un tiquete para su hijo menor de edad, lo que generó una serie de inconsistencias e inconformidades, toda vez que después de haber efectuado la compra, fue informado y tuvo conocimiento de aspectos con los cuales no estaba de acuerdo, como se puede verificar en los hechos relacionados en los numerales 3.8. y 3.8.1., de este documento.
- c. Presuntamente no se le brindó información veraz, transparente, verificable, precisa e idónea al usuario Jhon Henry González Ferreira, respecto de las razones por las cuales no fue posible efectuar el viaje programado para el día 19 de abril de 2019, en el trayecto Tunja-Bogotá, pues en su momento Copetran le informó que no podía viajar porque el terminal de Tunja estaría cerrado, circunstancia que no fue cierta, como se evidencia en los hechos relacionados en los numerales 3.12. y 3.12.1., de esta resolución.

5.1.2. 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: (...)

1.3. 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)

Así mismo, el numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 preceptúa que:

“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

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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).

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, incumplió con la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

5.2. CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a la obligación de prestar el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera en las condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

5.2.1. Imputación fáctica

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

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

“En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella”¹⁷.

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 3.4. al 3.7.1. y del 3.9., al 3.11.1., 3.13 y 3.13.1, la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, habría incumplido respecto de un grupo de usuarios la obligación de prestar con calidad el servicio de transporte y los estándares que la misma empresa ofrece, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente no se garantizaron las condiciones de salubridad e higiene necesarias durante el trayecto Valledupar (Cesar)-Bucaramanga, el día 08 de agosto de 2019, al interior del vehículo identificado con número interno 7722, como se evidencia en los hechos descritos en los numerales 3.4., 3.4.1., y 3.4.2., de la presente resolución.
- b. Presuntamente el vehículo con numero interno 7820, que prestaba el servicio de transporte terrestre en el trayecto de Bucaramanga-Cartagena, el día 24 de enero de 2019, no garantizaba las condiciones de higiene requeridas, como también evidenció problemas mecánicos durante el trayecto efectuado, tal como se puede evidenciar en lo descrito en los hechos relacionados en los numerales 4.5., y 4.5.1., de este documento.
- c. Presuntamente el día 06 de septiembre de 2019, en el trayecto Valledupar-Barranquilla-Cartagena, que fue efectuado en el vehículo con placas TTW 510, se presentaron algunas

¹⁷ Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pág. 236. En: Perspectivas del derecho del consumo, Universidad Externado de Colombia, 2013.

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

irregularidades y se vulneraron los protocolos establecidos, en cuanto se refiere a las paradas habilitadas, toda vez que producto de ello se produjo un hurto a mano armada, esto de acuerdo a lo relacionado en los hechos 3.6. y 3.6.1., de la presente Resolución.

- d. Posiblemente no le fueron garantizadas las condiciones de calidad inicialmente adquiridas por la pasajera el día 10 de septiembre de 2019, para el trayecto Bogotá-Bucaramanga, como se evidencia en los hechos 3.7. y 3.7.1., de este documento.
- e. Presuntamente a la señora Andrea Barreto Bonilla, no se le garantizaron las condiciones inicialmente pactadas en el contrato de transporte, en la ruta Bogotá – Puerto Boyacá, toda vez que fue desembarcada en lugar diferente al establecido, tal como se describe en los hechos relacionados en los numerales 3.9., y 3.9.1., de esta resolución.
- f. Posiblemente no se respetaron las condiciones inicialmente pactadas en el servicio de transporte adquirido, en la ruta Riohacha – Montería, toda vez que la hora de salida no fue cumplida y además no se tuvo razón alguna de los hechos que dieron origen a ello, como se evidencia en los hechos 3.10. y 3.10.1., de este documento.
- g. Presuntamente la sociedad investigada no garantizó al pasajero Jairo Uribe Castro, las condiciones de calidad necesarias en el servicio de transporte prestado el día 02 de diciembre de 2019, en el trayecto Cartagena-Aguachica, pues su equipaje se extravió en el recorrido, como se relata en los hechos 3.11. y 3.11.1., de esta Resolución.
- h. Posiblemente Coopetran no garantizó las condiciones de calidad inicialmente adquiridas por la pasajera María Mayerlis Guarín Naranjo, en el trayecto Bucaramanga-Riohacha, el día 31 de enero de 2020, ello teniendo en cuenta que al momento de recibir su equipaje, se lo entregaron fisurado y además no recibió el trato adecuado por parte del conductor al momento de efectuar la reclamación pertinente, como se evidencia en los hechos 3.13. y 3.13.1., de este documento.
- i. Presuntamente al señor Alonso Muñoz Santana, no se le garantizaron las condiciones de calidad contratadas, en la ruta Cúcuta-Puerto Berrio, el día 20 de septiembre, toda vez que fue desembarcado en un lugar desconocido y que no era el correcto, como se observa en los hechos 3.14. y 3.14.1.
- j. Presuntamente a la señora Zory Omaira Becerra Becerra Briceño, no se le garantizaron las condiciones de calidad contratadas, especialmente en lo referente al tema de equipaje, toda vez que las cuatro maletas depositadas en bodega fueron entregadas mojadas e impregnadas con olor a pescado, en la ruta Cartagena-Bucaramanga, el día 7 de febrero de 2020, como se observa en los hechos 3.15. y 3.15.1.

5.2.2. Imputación jurídica

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

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

1. Derechos:

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

(...)

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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

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

(...)

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3, el numeral 1 del artículo 5 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

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

5.3.1. Imputación fáctica

Bajo este entendido, los requerimientos de información realizados por esta Dirección cobran especial relevancia, pues tienen como objetivo efectuar una investigación preliminar que permita determinar el cumplimiento por parte de las empresas de servicio público de transporte, de las obligaciones establecidas en la ley con relación a los usuarios del sector transporte, de manera que, ante la negativa de responder o de no hacerlo en los términos solicitados, se le impide a esta Dirección ejercer cabalmente sus funciones.

De conformidad con los hechos descritos en los numeral 3.1., 3.1.1. y 3.1.2, de la presente Resolución, la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar de manera completa la información que legalmente se le solicitó, pues al parecer, la investigada no allegó los anexos requeridos mediante radicado No. 20199100577311 de 5 de noviembre de 2019, realizado por esta Dirección, en el que se solicitó información relacionada con la queja interpuesta por el señor Leónidas Colmenares Ruiz y que aportara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con el hecho en concreto.

Igualmente, se tiene que de los hechos 3.2., y 3.2.1., relacionados en el presente documento, la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, posiblemente incumplió la obligación de suministrar la información que legalmente se le solicitó, pues aparentemente, la sociedad investigada no respondió la solicitud efectuada mediante radicado No. 20199100476931 de 27 de septiembre de 2019, la cual fue entregada en la dirección de notificaciones proveída por la empresa en su Certificado de Existencia y Representación Legal, como consta en la guía RA185987236C0, emitida por Servicios Postales Nacionales 4-72.

VI. SANCIONES PROCEDENTES

Que de encontrarse probada la existencia de las presuntas infracciones señalados en el en el literal c y e del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 por parte de la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-**, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, procederá la

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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: (...)

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

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

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

a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)"¹⁸

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹⁹, 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".*

¹⁸ 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.

¹⁹ "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022".

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

8.2. Que se le concederá a la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN**-, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionatorio de carácter general establecido en la Ley 1437 de 2011

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del **Expediente: 2021910260000050-E**

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

IX. RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS contra la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN**-, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, por los siguientes cargos:

CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario de acuerdo a lo señalado en el numeral 1.3 del artículo 3 y el numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

CARGO SEGUNDO: Por la presunta infracción a las disposiciones contenidas en el numeral 1.1 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 TERCERO: Por la presunta infracción a la obligación de suministrar la información legalmente solicitada de acuerdo con en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN**-, identificada con **NIT. 890.200.928-7**, 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 **2021910260000050-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 **COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN**-, identificada con **NIT. 890.200.928-7**.

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 la Cooperativa Santandereana De Transportadores Limitada –Copetran

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 47²⁰ 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,

6918 DE 15/06/2021


JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN-
Jorge Eliecer Gallo Salcedo
Representante legal o quien haga sus veces
notificacionesjudiciales@copetran.com

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de la COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA –COPETRAN- (21 folios)
Proyectó: C.J.A.G

²⁰ **“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

Cooperativa Santandereana
Transportadores Ltda - Copetran
Calle 55 No. 17b-17
Santander Bucaramanga

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330408141**

Fecha: 16-06-2021

Asunto: 6918 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 6918 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

Servicios Postales Nacionales S.A Nit 900.062.917-9 DG 25 G 95 A 55
Atención al usuario: (57-1) 4722000 - 01 8000 111 210 - servicioalcliente@472.com.co
Mintic Concesión de Correo

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razón Social	COPETRAN LTDA	Nombre/Razón Social	SERVICIOS DE PAQUETES REMITENTE
Dirección:	CLL 55 No. 17-B-17	Dirección:	Calle 37 No. 28B-21 Barrio la Soledad
Departamento:	BUCARAMANGA, SANTANDER	Ciudad a:	BOGOTÁ D.C.
Código postal:	SANTANDER	Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Fecha admisión	21/06/2021 13:39:23	Código postal:	111311395
		Envío	RA320691833C0

6666
000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.062.917-9
Múltiple Conexión de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : UAC CENTRO

Orden de envío: 14323781

Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23

Nombre, Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y

Dirección: Calle 37 No. 289-21 Barrio la sociedad

Referencia: 20215330408141

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Nombre, Razón Social: COPEFETAN LTDA

Dirección: CLL 55 NO. 17B-17

Tel:

Ciudad: BUCARAMANGA _SANTANDER

Código Postal:

Deppto: SANTANDER

Código Operativo: 6666000

Peso Fisico(grs): 200

Peso Volumetrico(grs): 0

Peso Facturado(grs): 200

Valor Declarado: \$0

Valor Flete: \$6 400

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$6 400

RA320691833CO

Causas Devoluciones:

RE	Rehusado	CI	C2	Cerrado
NE	No existe	NI	N2	No contactado
NR	No reside	FA	F1	Fallecido
NR	No reclamado	AC	AC	Apagado Clausurado
DE	Desconocido	EM	EM	Fuerza Mayor
DE	Dirección errada			

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C. Tel: Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

Tier

200

UAC.CENTRO
CENTRO A

1111
769

Precedencia: Urgente, Colombia (Urgente) 20, # 95-A55, Bogotá / www.4-72 central line Nacional (N) 8000 11 201 / 14

1111769666000RA320691833CO

14323781

UAC.CENTRO
CENTRO A

El uso de esta página o la información que en ella se contiene, quedan sujetos a las condiciones de uso de esta plataforma de comunicación. Para más información, consulte el sitio web de la plataforma de comunicación en www.1122000.com.



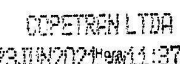
Entregando lo mejor de
los colombianos



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.

																																	
Correo Certificado Nacional Centro Operativo: UAC.CENTRO Orden de servicio: 14323781		Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23 RA320691833CO																															
Remitente Nombre/ Razón Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES S.A.S. Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la soledad NIT/C.C/T.I.: 800170433 Referencia: 20215330408141 Teléfono: 3526700 Código Postal: 111311395 Ciudad: BOGOTÁ D.C. Depto: BOGOTÁ D.C. Código Operativo: 1111769	Causal Devoluciones: <table border="1"> <tr> <td>RE</td><td>Rehusado</td> <td>C1</td><td>C2</td><td>Cerrado</td> </tr> <tr> <td>NE</td><td>No existe</td> <td>N1</td><td>N2</td><td>No contactado</td> </tr> <tr> <td>NS</td><td>No reside</td> <td>FA</td><td></td><td>Fallecido</td> </tr> <tr> <td>NR</td><td>No reclamado</td> <td>AC</td><td></td><td>Apartado Clausurado</td> </tr> <tr> <td>DE</td><td>Desconocido</td> <td>FM</td><td></td><td>Fuerza Mayor</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> ☐ Dirección errada </td> </tr> </table>			RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado	NE	No existe	N1	N2	No contactado	NS	No reside	FA		Fallecido	NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado	DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor	☐ Dirección errada				
	RE	Rehusado	C1	C2	Cerrado																												
NE	No existe	N1	N2	No contactado																													
NS	No reside	FA		Fallecido																													
NR	No reclamado	AC		Apartado Clausurado																													
DE	Desconocido	FM		Fuerza Mayor																													
☐ Dirección errada																																	
Destinatario Nombre/ Razón Social: COPETRAN LTDA Dirección: CLL 55 NO. 17B-17 Tel: Código Postal: Código Operativo: 6666000 Ciudad: BUCARAMANGA SANTANDER Depto: SANTANDER			Firma nombre y/o sello de quien recibe:  C.C. 91.282.245 Fecha de entrega: 23 JUN 2021 11:37 Distribuidor: RAD #21932 C.C. 91.282.245 Gestión de entrega: ☒ Ter																														
Valores Peso Físico(grams): 200 Peso Volumétrico(grams): 0 Peso Facturado(grams): 200 Valor Declarado: \$0 Valor Flete: \$8.400 Costo de manejo: \$0 Valor Total: \$8.400	Dice Contener: Observaciones del cliente:																																
 1111769666000RA320691833CO 23 JUN 2021 C.C. 91.282.245																																	
Principio: Bogotá D.C. Colombia Diagonal 25 G # 55 A 55 Bogotá / www.4-72.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 / Tel. contacto: (57) 472 2005 El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contrato que se encuentra publicado en la página web. 4-72 tratará sus datos 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