

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 6919 DE 15/06/2021

Expediente No. 202191026000049-E

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 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

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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

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

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

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

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

Al respecto, el artículo 2.2.1.7.3. del 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 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.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

(...)

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 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)

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:*

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

(...)

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

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 párrafo tercero del artículo 1 previó la siguiente excepción:

“Párrafo 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 adelantas por esta Dirección, son los siguientes:

3.1. Mediante radicado No. 20205320009692 de 07 de enero de 2020, el usuario José Mateo Castillo Castillo, puso en conocimiento las posibles irregularidades presentadas y relacionadas con la pérdida de su equipaje, el día 07 de enero de 2019, en la ruta Bogotá – Garzón, en el vehículo con número interno 7560, de placa HTP 478.

3.1.1. Que mediante radicado No. 20209100696311 de 21 de noviembre de 2020, esta Autoridad puso en conocimiento a la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada (en adelante Coomotor, sociedad investigada o investigada), la inconformidad presentada por el señor José Mateo Castillo Castillo, solicitó información respecto del hecho presentado, requirió los protocolos establecidos referente al manejo del equipaje y copia de algunos documentos y actuaciones dentro del caso en concreto. Respuesta que fue allegada mediante radicado No. 20205321416232 de 16 de diciembre de 2020.

3.2. Que mediante radicado No. 20205320038302 de 15 de enero de 2020, la señora Maryi Viviana Peña Moreno, puso en conocimiento de esta Autoridad, las presuntas irregularidades presentadas el

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

día 28 de diciembre de 2019, en el vehículo con número interno 3605, de placa WLM 435, que cubría la ruta Bogotá – Neiva, indicando que se le extravió el equipaje.

3.2.1. Que esta Dirección mediante radicado No. 20209100678031 de 17 de noviembre 2020, requirió a la sociedad investigada, a fin de que se pronunciara acerca de los hechos objeto de investigación, precisara alguna información relevante para esclarecer los procedimientos establecidos para el manejo de equipaje, más exactamente, aportara algunas pruebas relevantes dentro del caso, allegara copia de las actuaciones adelantadas y relacionadas con la queja interpuesta por la señora Maryi Viviana Peña Moreno, entre otros aspectos. Respuesta que fue allegada mediante correo electrónico de 23 de diciembre de 2020, con radicado No. 20205321478962 de 24 de diciembre 2020.

3.3. Que mediante radicado 20205320102372 de 03 de febrero de 2020, la señora Carol Johanna Díaz Gutiérrez, puso en conocimiento de esta Autoridad las presuntas irregularidades presentadas en su equipaje, el cual sufrió un daño no superficial, en la ruta Ibagué – Medellín, la cual fue efectuada en el vehículo identificado con numero interno 7360 y placa THS 118, el día 13 de enero de 2020.

3.3.1. Esta Dirección mediante radicado 2020910015092 de 0 de marzo de 2020, puso en conocimiento a la sociedad investigada la inconformidad instaurada por la señora Carol Johanna Díaz Gutiérrez, solicitó información respecto del hecho presentado y requirió algunos documentos que resultan indispensables para poder verificar lo aludido por las partes, entre otras cosas. Respuesta que fue allegada por la investigada de manera incompleta mediante radicado No. 20205320274872 de 02 de abril de 2020.

3.4. Que mediante radicado No. 20205320136602 de 12 de febrero de 2019, la señora Tashalen Irina Mengual Molano, puso en conocimiento las presuntas irregularidades presentadas con la sociedad investigada, referente a la compra efectuada para el tiquete del día 04 de enero de 2020, toda vez que la silla asignada No. 17, resultó estar ocupada y vendida al momento de llegar al terminal el salitre. Igualmente, precisa que el conductor retuvo dicho tiquete, lo que impidió abordar el bus y generó la posibilidad de efectuar el viaje.

3.4.1. la señora Tashalen Irina Mengual Molano, informa que, como solución al incidente presentado, la sociedad investigada ofreció un tiquete abierto, el cual podría ser redimido en cualquier momento con la cédula de ciudadanía original. No obstante, el día 12 de febrero de 2020, al momento de hacerlo efectivo, le informaron que el tiquete fue usado el 14 de enero de 2020, sin que ella se hubiere presentado en algún momento para ello. Adicionalmente, añade que, al momento de efectuar la reclamación, le informan que para redimir el tiquete, debía presentar el anterior, lo que no fue posible, pues el conductor se lo habían retenido y además la información no era igual a la brindada vía chat, donde le indicaron que solo se podía hacer efectiva con la cédula de ciudadanía.

3.4.2. Que mediante radicado No. 20209100587891 de 04 de noviembre de 2020, esta Autoridad puso en conocimiento a la sociedad investigada la inconformidad presentada por la señora Tashalen Irina Mengual Molano, solicitó información respecto del hecho y requirió algunos documentos que resultan indispensables para poder verificar lo aludido por las partes, entre otras cosas. Respuesta que fue allegada mediante radicado 20205321271222 del 28 de noviembre de 2020.

3.5. Que mediante radicado 20205320758822 de 14 de septiembre de 2020, el señor Juan Carlos Moreno Pérez, puso en conocimiento de esta Autoridad que el día 13 de septiembre de 2020, en la ruta Bogotá – Florencia, con transbordo en el cruce de Guadalupe, al interior del bus identificado con número interno 5818, el transbordo necesario no fue efectuado en las condiciones inicialmente pactadas, pues el conductor les informó en el terminal de Neiva, que el aire acondicionado presentaba fallas y en consecuencia debían esperar de 30 a 60 minutos un bus que venía de Cali, información que no era consecuente con la recibida en la taquilla al momento de presentar la queja, donde precisaron que el bus proveniente de Cali arribaba después de medianoche.

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

3.5.1. Que mediante radicado No. 20209100663201 de 13 de noviembre de 2020, esta Autoridad puso en conocimiento a la sociedad investigada la inconformidad presentada por el señor Juan Carlos Moreno Pérez, solicitó información respecto del hecho y requirió algunos documentos que resultan indispensables para poder verificar lo aludido por las partes, entre otras cosas. Respuesta que fue allegada mediante radicado 20205321407442 del 15 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. 20205320009692 de 07 de enero de 2020.
- 4.1.2. Requerimiento de información con radicado No. 20209100696311 de 21 de enero de 2020.
- 4.1.3. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20209100696311 de 16 de diciembre de 2020.
- 4.1.4. Fotografía de la ficha de equipaje No. 01272862, como anexo 1 de la respuesta con radicado 20209100696311 de 16 de diciembre de 2020.
- 4.1.5. Queja con radicado No. 20205320038302 de 16 de enero de 2020.
- 4.1.6. Requerimiento de información con radicado No. 20209100678031 de 17 de noviembre de 2020.
- 4.1.7. Respuesta a requerimiento inicial con radicado 20205321478962 de 24 de diciembre de 2020.
- 4.1.8. Queja con radicado No. 20205320102372 de 03 de febrero de 2020.
- 4.1.9. Requerimiento de información con radicado No. 20209100150921 de 09 de marzo de 2020.
- 4.1.10. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320274872 de 02 de abril de 2020.
- 4.1.11. Queja con radicado No. 20205320136602 de 12 de febrero de 2020.
- 4.1.12. Requerimiento de información con radicado No. 20209100587891 de 04 de noviembre octubre de 2020.
- 4.1.13. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321271222 de 26 de noviembre de 2020.
- 4.1.14. Queja con radicado No. 20205320758822 de 14 de septiembre 2020.
- 4.1.15. Fotografía del tiquete No. BTP-5553430, como anexo 1 de la queja con radicado 20205320758822 de 14 de septiembre 2020.
- 4.1.16. Requerimiento de información con radicado No. 20209100663201 de 13 de noviembre de 2020.
- 4.1.17. Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321407442 de 15 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 la **Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, así:

5.1. CARGO PRIMERO: 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.

5.1.1. Imputación fáctica

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 3.1. al 3.5.1., la **Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, 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 calidad en la ruta Bogotá – Garzón, el día 07 de enero de 2019, en el vehículo con número interno 7560, de placa HTP 478, pues el equipaje del señor José Mateo Castillo Castillo, se extravió en el trayecto, como se evidencia en los hechos relacionados en los numerales 3.1. y 3.1.1., de esta resolución.
- b. Posiblemente no se garantizaron las condiciones de calidad en la ruta Bogotá – Neiva, el día 28 de diciembre de 2019, en el vehículo con número interno 3605, de placa WLM 435, toda vez que el equipaje de la señora Maryi Viviana Peña Moreno, se extravió en el trayecto, como se evidencia en los hechos relacionados en los numerales 3.2. y 3.2.1., de este documento.
- c. Presuntamente no fueron debidamente garantizadas las condiciones de calidad el día 13 de enero de 2020, durante el trayecto Ibagué – Medellín, en el vehículo identificado con número interno 7360 y placa THS 118, pues el equipaje de la señora señora Carol Johanna Díaz Gutiérrez, sufrió daños no superficiales, como se evidencia en los hechos relacionados en los numerales 3.3. y 3.3.1.
- d. Presuntamente la compra efectuada para el trayecto del día 04 de enero de 2020, presentó algunas irregularidades, relacionadas con la doble venta del tiquete, hecho que se verificó por parte de la pasajera Tashalen Irina Mengual Molano, cuando llegó al terminal del salitre y encontró la silla ocupada y vendida, no obstante, la sociedad investigada entregó un tiquete abierto, el cual fue no pudo ser redimido por usuaria, pues se encontró que el mismo ya había sido reclamado, como se extrae de los hechos 3.4. y 3.4.1., de este documento.
- e. Posiblemente no le fueron garantizadas las condiciones de calidad inicialmente adquiridas por el señor Juan Carlos Moreno Pérez, el día 13 de septiembre de 2020, en la ruta Bogotá – Florencia, con el vehículo identificado con número interno 5818, pues el transbordo que se debía realizar, no fue efectuado de la forma acordada y la información que el personal de la entidad brindó presentaba diferentes versiones referentes a la hora de llegada del vehículo que efectuaría el trayecto, como se evidencia en los hechos 3.5. y 3.5.1. de esta resolución.

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

5.1.2. Imputación jurídica

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

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

1. Derechos:

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

(...)

ARTÍCULO 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 contra **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, 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.

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

5.2.1. 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 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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 3.5. y 3.5.1., la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, presuntamente habría incumplido la obligación de brindar al usuario información veraz, oportuna y verificable, como se describe a continuación:

- a. Presuntamente la investigada no brindo la información oportuna, verificable, precisa e idónea al señor Juan Carlos Moreno Pérez, respecto del horario en el que sería recogido el pasajero en el terminal Neiva, como consecuencia de los daños presentados en el aire acondicionado del vehículo con número interno 5818, lo que genero inconsistencias para el transbordo inicialmente pactado, tal y como se evidencia en los hechos 3.5. y 3.5.1., de la presente resolución.

5.2.2. 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. 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 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 DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, 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.

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

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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 la norma en comento, el material probatorio que hace parte del expediente y los hechos relacionados en los numerales 3.3. y 3.3.1., la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, habría incumplido la obligación de suministrar la información legalmente solicitada por esta Autoridad, como se evidencia a continuación:

- a. Presuntamente la investigada no dio respuesta de manera íntegra y completa a lo solicitado por esta Dirección mediante radicado 20209100150921 de 09 de marzo de 2020, donde se requirió el pronunciamiento respecto de los hechos objeto de inconformidad expuestos en la queja con radicado No. 20205320102372 de 03 de febrero de 2020, como se evidencia en los hechos descritos en los numerales 3.3. y 3.3.1, de la presente Resolución.

5.3.2. Imputación jurídica

Con fundamento en la Ley 336 de 1996, las normas presuntamente transgredidas por la sociedad investigada corresponden a:

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

(...)

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

(...)»

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, incumplió con la obligación suministrar la información legalmente solicitada, bajo lo estipulado en el literal c) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

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 DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del párrafo del mencionado artículo, así:

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

“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”.*

8.2. Que se le concederá a la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer,

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 de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

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: 2021910260000049-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 DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA – COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, por los siguientes cargos:

CARGO PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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.

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

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a la **COOPERATIVA DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente 2021910260000049-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 DE MOTORISTAS DEL HUILA Y CAQUETÁ LIMITADA –COOMOTOR-**, identificada con **NIT. 891.100.279-1**.

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.

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

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-

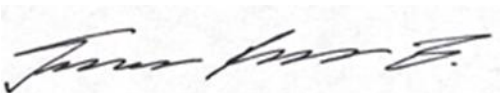
ARTÍCULO SEXTO: Tenerse como pruebas las que reposan en el expediente y de las cuales se hace alusión en el considerando octavo de la presente Resolución.

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,

6919 DE 15/06/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:
Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-
Armando Cuellar Arteaga
Representante legal o quien haga sus veces
info@coomotor.com.co

Anexa: Certificado de existencia y representación legal de la Cooperativa de Motoristas del Huila y Caquetá Limitada –COOMOTOR-
–COOMOTOR- (34 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 de Motoristas del Huila y
Caquetá Ltda - Coomotor**
Calle 2 Sur 7 No. 30 - 96
Huila Neiva

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20215330408181**

Fecha: 16-06-2021

Asunto: 6919 CITACIÓN DE NOTIFICACIÓN

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la resolución No. 6919 de fecha 15/06/2021 a esa empresa.

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

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

Sin otro particular.



Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Proyectó: Natalia Hoyos S
Revisó: Paula Lizeth Agudelo Rodríguez

Destinatario		Remitente	
Nombre/Razon Social	COOMOTOR	Nombre/Razon Social	SECRETARIA DE ECONOMIA Y TRANSportes - RECURSOS HUMANOS
Dirección:	CLL 2 SUR 7 NO. 30-96	Dirección:	Calle 37 No. 28B-21 Barrio la sociedad
Ciudad:	NEIVA, HUILA	Ciudad:	BOGOTÁ D.C.
Departamento:	HUILA	Departamento:	BOGOTÁ D.C.
Código postal:		Código postal:	111311395
Fecha admisión	21/05/2021 13:39:23	Envío	RA320691728CO

4015
000 472

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.065.917-9

México, Colombia de Correo

CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Centro Operativo : UAC CENTRO

Orden de servicio : 14323781

Fecha Pre-Admisión:

21/06/2021 13:39:23

RA320691728C0

Remite

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

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

Referencia: 20215330408181

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Teléfono: 3526700

Depito: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 111311395
Código Operativo: 1111769

Nombre/ Razón Social: COOMOTOR

Dirección: CLL 2 SUR 7 NO. 30-96

Tel:

Ciudad: NEIVA, HUILLA

Código Postal:
Depito: HUILLA

Código Operativo: 4015000

Valores
Peso Fisico(g/ra): 200
Peso Volumétrico(g/ra): 0
Peso Facturado(g/ra): 200
Valor Declarado: \$0
Valor Flete: \$8.400
Costo de manejo: \$0
Valor Total: \$8.400

Dice Contener:
Observaciones del cliente:

Causal Devoluciones:

RE Refusado
NE No existe
NS No reside
NR No reclamado
DE Desconocido
☐ Dirección errada

CI C2
NI N2
PA
AC
FM

Cerrado
No contactado
Fallido
Aparado Clausurado
Fuerza Mayor

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.

Tel:

Hora:

Fecha de entrega:

Distribuidor:

C.C.

Gestión de entrega:

167

240

UAC.CENTRO
CENTRO A

1111
769

El usuario deja expresa constancia que tuvo conocimiento del contenido que encuentra publicado en la página web 4-72 tratándose de sus datos personales para cumplir la obligación del envío. Para obtener el código de verificación de la información de la página web 4-72, el usuario debe ingresar a la página web 4-72 a través de la siguiente dirección: www.4-72.com.co línea Nacional 01 8000 33 20 / Tel. celular (571) 41722000

Principales Bugada OC Colombia Diurnal 25 G # 95 A 55 Bonolá / www.b-77.com.co línea Nacional 01

Para consultar la Política de Ingeniería: www.4serviciocliente.az-iz.com.co



Entregando lo mejor de
los colombianos



Certificación de entrega

Servicios Postales Nacionales S.A.

Certifica:

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

			
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. NIT 900.002.917-9 Mito: Concesión de Correo		RA320691728CO	
CORREO CERTIFICADO NACIONAL Centro Operativo : UAC CENTRO Fecha Pre-Admisión: 21/06/2021 13:39:23		Orden de servicio: 14323781	
Nombre/ Razon Social: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS Y TRANSPORTES BOGOTA Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio la Soledad NITC: 011-000170433		Causal Devoluciones:	
Referencia: 20215330408181 Teléfono: 3526700 Código Postal: 111311395	Ciudad: BOGOTA D.C. Depto: BOGOTA D.C. Código Operativo 1111769	☐ RE Rechusado ☐ C1 C2 Cerrado ☐ NE No existe ☐ N1 N2 No contactado ☐ NS No reside ☐ F Fallecido ☐ NR No reclamado ☐ C Clausurado ☐ DE Desconocido ☐ F Fuerza Mayor	
Nombre/ Razon Social: COOMOTOR Dirección: CLL 2 SUR 7 NO. 30-96		Firma notario y/o de quien recibe: <i>[Firma]</i>	
Tel: Código Postal: Código Operativo 4015000 Ciudad: NEIVA_HUILA Depto: HUILA	C.C. Tel: Hora: 9:10 Fecha de entrega: 22-6-2021		
Valores Destinatario Remite:	Dice Contener: <i>[Firma]</i>	Distribuidor: Edier Salazar	
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	Observaciones del cliente:	Gestión de entrega: C.C. 1.075.241.106 ☐ 1or ☐ 2do	
			
11117694015000RA320691728CO			

Impresión: Bogotá D.C., Colombia (Diagonal 26-28) # 85, A-55 Bogotá - www.472.com.co Línea Nacional: 01 8000 111 210 - Tel. Contacto: 0576-4722005

El usuario debe expresar conformidad que tiene plena certeza de que la información contenida en esta guía es correcta y válida para la entrega del envío. Para generar alguna reclamación, Servicio al Cliente 472 con código Puntos de Atención: www.472.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.472.com.co