

REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2032 DE 12/03/2021

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

Expediente No. 202091026000024E

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 1993¹ indica que “[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”.

1.2. Que el numeral 1 del artículo 4 del Decreto 2409 de 2018² delega en la Superintendencia de Transporte la función de “[i]nspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y 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

1.4. Que en ese orden, 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)

¹ “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.”

² Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.

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 con lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia:

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

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

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

vigilar, inspeccionar y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte⁵, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la ley.

1.5. Que el numeral 8 del artículo 5 del Decreto 2409 de 2018 establece que es función de la Superintendencia de Transporte “[a]delantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, puertos, concesiones, infraestructura, servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte”. [Destacado fuera de texto]

1.6. Que el numeral 1 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, indica que es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte la de “[e]jercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.”

1.7. Que igualmente, el numeral 2 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018 dispone como 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 fuera de texto]

1.8. Que mediante los Decretos 417 de 17 de marzo de 2020 y 637 de 6 de mayo de 2020 expedidos por el Presidente de la República, se decretó el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.

1.9. Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró la emergencia sanitaria a causa de la pandemia ocasionada por el virus del COVID-19 adoptando diversas medidas sanitarias, preventivas y de aislamiento, hasta el 30 de mayo de 2020. Que luego, mediante Resolución 844 del 26 de mayo de 2020 fue prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020, posteriormente, hasta el 30 de noviembre de 2020, según la Resolución 1462 de 25 de agosto de 2020 y hasta el 28 de febrero de 2021, según la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020. Finalmente, a través de la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021, se resolvió prorrogar nuevamente la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, hasta el 31 de mayo de 2021.

1.10. Que de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 , por el cual se adoptan entre otras, medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas durante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, el presente acto administrativo y el curso de esta actuación se surtirá por medios electrónicos, estableciendo para fines de notificación y/o comunicación, la dirección de notificación judicial dispuesta por la investigada en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

II. MARCO NORMATIVO

Una vez efectuadas las anteriores precisiones, corresponde señalar la normatividad que sirve de fundamento a la presente actuación administrativa, sin perjuicio de otras disposiciones legales aplicables o que permitan su interpretación.

2.1. DE CARÁCTER GENERAL – CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

El inciso segundo del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia preceptúa que “[l]as autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

⁵ Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

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

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

Del rango constitucional que adquirió la libertad de locomoción, se deriva que las autoridades, en concordancia con el artículo 2 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; de ahí que 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 la obtención de un beneficio por la prestación del servicio.⁶

En este contexto, resulta oportuno destacar el contenido de los artículos 333, 334 y 365 de la Constitución Política los cuales, en su orden, prevén:

“ARTÍCULO 333. *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la Ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. (...) La Ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.”*
[Destacado fuera de texto]

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

“ARTÍCULO 365. *Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...).”* [Destacado fuera de texto]

Por otra parte, el artículo 78 de la Carta Política⁷ contiene el fundamento de la protección de los consumidores - usuarios, creando un campo de protección desarrollado por la ley, con el objetivo de restablecer su igualdad en la relación con el productor o proveedor del bien o servicio, teniendo en cuenta la existencia de asimetrías en el mercado, así como su imposibilidad de establecer las condiciones en que se da la adquisición o prestación del bien o servicio⁸.

2.2. DE CARÁCTER ESPECÍFICO – 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*

⁶ Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

⁷ 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”.

⁸ 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 Lieber Colombia S.A.S.

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 regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley” - [Destacado fuera de texto]

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

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

En este punto, resulta imperioso hacer énfasis en el carácter que tienen las normas de protección al consumidor, pues de acuerdo con el artículo 4 de la ley en cuestión, son de orden público y por ende de obligatorio cumplimiento:

“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.

(...)

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor. (...)”

También se efectuó en la ley una precisión relevante en cuanto a la interpretación de las condiciones generales de los contratos, en tanto que se prescribe que esta se hará de la manera más favorable al consumidor, prevaleciendo en caso de duda, el clausulado que igualmente le resulte más beneficioso a este último:

“ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

Por su parte, los artículos 37, 38 y 40 de la norma referida, establecen las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión, las cláusulas consideradas prohibidas y la aplicación de los efectos de la norma aun sobre las cláusulas que hayan sido negociadas.

“ARTÍCULO 37. CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.

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

3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del cláusulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.

ARTÍCULO 38. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

(...)

ARTÍCULO 40. APLICACIÓN. El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.”

En relación con el cláusulado abusivo en las relaciones de consumo, dentro de las que se incluyen las que surgen en el sector transporte, los artículos 42, 43 y 44 de la Ley 1480 de 2011 establecen lo siguiente:

“**ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN.** Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas

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

cuando estas existan;

12. <Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012.

13. *Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.*

14. *Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.*

ARTÍCULO 44. EFECTOS DE LA NULIDAD O DE LA INEFICACIA. *La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.*

Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente."

III. HECHOS

Que los hechos que originaron la actuación administrativa adelantada por esta Dirección son los siguientes:

3.1. Por medio de la Resolución 18417 de 14 de septiembre de 2015, el Superintendente Delegado para Tránsito y Transporte Terrestre Automotor de la hoy Superintendencia de Transporte declaró responsable a la sociedad Uber Colombia S.A.S. (hoy Lieber Colombia S.A.S.)⁹ *"...de la violación del numeral 4º del artículo 9º de la Ley 105 de 1993, "... al quedar acreditado que materialmente facilita la violación de las normas sobre la prestación del servicio de transporte terrestre automotor especial, al quedar demostrado que a través de la plataforma UBER, dicha sociedad facilita materialmente el desconocimiento de las regulaciones establecidas en los artículos 10 y 22 del Decreto 174 de 2001, el artículo 53 del Decreto 3366 de 2003, sobre la prestación del servicio público de transporte."* Dicha decisión fue confirmada en todas sus partes mediante la Resolución 7838 del 2 de marzo de 2016.

3.2. A través de la Resolución No. 040313 de 19 de agosto de 2016, la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre de la hoy Superintendencia de Transporte conminó a Uber Colombia S.A.S. (hoy Lieber Colombia S.A.S.) cesar la facilitación y promoción de servicios de transporte no autorizados. Resueltos negativamente los recursos y nulidades presentadas, se solicitó explicación frente a la renuencia en el cumplimiento de la resolución referida. Así, mediante Resolución 72653 de 13 de diciembre de 2016 se le impuso una multa, decisión que fue confirmada mediante las resoluciones No. 03475 de 16 de febrero de 2017 y 35749 de 2 de agosto de 2017. En ese sentido, en los actos administrativos de la referencia quedó acreditado que *"... la plataforma tecnológica está facilitando la violación de normas de transporte, toda vez que permite que la prestación del servicio de transporte individual se desarrolle con vehículos destinados al servicio público de transporte especial o al transporte privado."*

3.3. En ejercicio de las facultades previstas en los numerales 1 y 4 del artículo 13 del Decreto 2409 de 2018, esta Dirección, practicó visita de inspección el 12 de noviembre de 2020 a la página web del dominio para Colombia de UBER, con el fin de determinar si los términos y condiciones informados a los usuarios para el uso de la plataforma, y en general, el clausulado allí contenido, observa las disposiciones legales aplicables a la materia, esto es, la Ley 1480 de 2011, en especial, las disposiciones del numeral 1.3 del artículo 3, el artículo 23 y el Título VII (Protección Contractual) sin limitarse exclusivamente a éstas.

⁹ En el certificado de existencia y representación legal de la sociedad se encuentra la siguiente anotación: *"Por Acta No. 17 del 6 de julio de 2020 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 10 de julio de 2020, con el No. 02585978 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de UBER COLOMBIA SAS a LIEBER COLOMBIA S.A.S."*

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

3.4. La ficha técnica de la revisión adelantada se puede sintetizar así:

Razón Social	Lieber Colombia S.A.S.
Nombre comercial	Uber
Fecha de los términos y condici	11 de agosto de 2020
Medio de consulta	Página Web https://www.uber.com/legal/en/document/?name=general-terms-of-use&country=colombia&lang=es#kix.535p5dqh61mk
Fecha de la consulta	12 de noviembre de 2020

3.5. Que revisada la información consignada en la página web de la empresa contentiva de los términos y condiciones para el uso de la plataforma, esta Dirección ha podido determinar que existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo de carácter sancionatorio en contra de Lieber Colombia S.A.S. (en adelante **UBER COLOMBIA**) por los hechos y con fundamento en las normas que se señalan en el punto inmediatamente siguiente.

IV. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra Lieber Colombia S.A.S., así:

4.1. CARGO PRIMERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “Pago” en los “términos y condiciones de Uber”, una cláusula que al parecer implica, “...un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.”.

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada al **pago del servicio** en los siguientes términos:

“4. Pago

Usted entiende que Uber informará un valor sugerido para los Contratos de Arrendamiento de Vehículo y/u otras opciones, según corresponda, a través de los Servicios.

(...)

Usted conserva el derecho de acordar Cargos más bajos o altos de un Arrendador para los Contratos de Arrendamiento de Vehículo finalizados con el Arrendador y/u otras opciones disponibles a través de los Servicios, según corresponda.”

Sobre lo anterior, y a juicio de esta Dirección, **UBER COLOMBIA** habría incluido una cláusula que tendría la vocación de imponer un desequilibrio injustificado en perjuicio de los usuarios en tanto estos últimos, no tendrían la certeza de cómo podría negociar el valor del servicio, y en ese sentido cuánto deberían realmente pagar por el servicio prestado.

Igualmente, se habría impuesto la carga al usuario de tener que negociar el precio con el conductor, negociación de la que no se determinan las condiciones de modo, tiempo o lugar en la que esta debe darse, esto es, si durante la solicitud del servicio, durante la prestación del servicio o finalizado el servicio, o qué parámetros asociados al valor de la tarifa pueden servir de referencia para adelantar la aludida negociación.

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

Además de lo anterior, la información contenida en la antedicha cláusula indica que se trata de “un valor sugerido” sin que quede explícita la forma en la que se negociarían los pagos a la baja o a la alta cuando se trate del pago por medios electrónicos. Lo anterior daría paso a que materialmente únicamente exista la posibilidad de que la negociación en la tarifa proceda cuando el servicio se ha solicitado para pago en efectivo, se reitera, con las dificultades que se señalaron atrás.

En ese sentido, en términos generales, **UBER COLOMBIA** habría incluido una disposición contractual que habrían afectado las condiciones de modo, tiempo y lugar en la que los usuarios de la plataforma pueden ejercer sus derechos como consumidores, incurriendo con ello en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, que prevé lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.”

4.2. CARGO SEGUNDO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “Pago” en los “términos y condiciones de Uber” una cláusula que, al parecer, implica “...un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.”.

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada a la **cancelación del servicio** en los siguientes términos:

“Usted podrá optar por cancelar su petición de arrendamiento vehicular y por ende el Contrato de Arrendamiento de Vehículo y/u otras opciones disponibles a través de los Servicios, según corresponda, antes del inicio de su ejecución, en cuyo caso y solo en el evento que se genere, usted acepta pagar una tasa de cancelación de conformidad con las condiciones adicionales o con lo acordado en el Contrato de Arrendamiento de Vehículo que celebre con un Arrendador, según corresponda.”

Sobre este asunto, caben consideraciones similares a las expresadas en el cargo primero, por cuanto aquí, la tarifa de cancelación también puede ser negociada por el usuario, sin embargo, a primera vista no se evidencia la manera en que se puede realizar dicha negociación, correspondiéndole al usuario pagar la tarifa de cancelación que acabe siendo impuesta previamente por la misma aplicación.

En ese sentido, en términos generales, **UBER COLOMBIA** habría incluido una disposición contractual que habrían afectado las condiciones de modo, tiempo y lugar en la que los usuarios de la plataforma pueden ejercer sus derechos como consumidores, incurriendo con ello en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, que prevé lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.”

4.3. CARGO TERCERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 6 “Legislación aplicable” en los “términos y condiciones de Uber” una cláusula abusiva que, al parecer implica la “...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;”.

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

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada a la **legislación aplicable** en los siguientes términos:

“6. Legislación aplicable; Arbitraje.

Salvo que aquí se especifique lo contrario, las presentes Condiciones se regirán e interpretarán exclusivamente en virtud de la legislación de los Países Bajos, con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes.

(...) Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, del tipo que sea, que resulte de las presentes Condiciones o que se relacione en gran parte con ellas, incluyendo las relativas a su validez, interpretación y exigibilidad (cualquier “Disputa”), deberán someterse forzosamente a procedimientos de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Mediación de la CCI”). Si dicha disputa no fuese solucionada en un plazo de sesenta (60) días desde la fecha en la que se formalice la solicitud de mediación en virtud del Reglamento de Mediación de la CCI, se hará referencia a dicha disputa y se solucionará exclusiva y definitivamente mediante arbitraje en virtud del Reglamento de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (“Reglamento de Arbitraje de la CCI”).

(...) El lugar tanto para la mediación como para el arbitraje será Ámsterdam, Países Bajos, sin perjuicio de cualquier derecho que usted pudiera tener según el artículo 18 del Reglamento Brussels I bis (OJ EU 2012 L351/1) y/o el artículo 6:236n del Código Civil holandés. El idioma de mediación y/o arbitraje será el inglés, a no ser que usted no hable inglés, en cuyo caso la mediación y/o el arbitraje se llevarán a cabo en inglés y en su idioma materno.

(...) Usted podrá notificar a Uber por comunicación escrita a la dirección de Uber en Mr. Treublaan 7, 1097 DP, Ámsterdam, Países Bajos. (...)”

En este punto, se establece que la legislación aplicable será la de los Países Bajos, hecho que daría lugar al desconocimiento del principio de territorialidad de la Ley¹⁰ colombiana y el del ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011 establecido en el artículo 2°. En ese sentido, los usuarios del servicio estarían expuestos a la desprotección de sus derechos, por cuenta del desplazamiento por la vía de los términos y condiciones, de la protección que ofrece el ordenamiento jurídico nacional a través de sus normas e instituciones, a cambio del sometimiento a un régimen legal absolutamente ajeno y extraño.

Adicionalmente, se establece que cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia, del tipo que sea – resultante de las condiciones - dentro de las que se incluyen las relativas a su validez, interpretación y exigibilidad, deberán someterse forzosamente a procedimientos de mediación y arbitraje en virtud de los Reglamentos de la Cámara de Comercio Internacional, indicándose igualmente que el lugar tanto para la mediación como para el arbitraje, inclusive el domicilio para las notificaciones será en Ámsterdam, Países Bajos. Aquí, se presentaría de nuevo un presunto desplazamiento a la esfera de protección de los derechos de los usuarios, en tanto se habría impuesto vía condición, el sometimiento exclusivo de las disputas, conflictos, reclamaciones y controversias a mecanismos alternativos de solución de controversias regidos por el reglamento de una organización internacional, excluyéndose para los usuarios, la posibilidad de acceder o acudir ante las instituciones organizadas internamente para garantizar conforme a las leyes aplicables, la protección de sus derechos en el territorio colombiano.

En ese sentido, en términos generales, **UBER COLOMBIA** habría incluido una disposición contractual que, al parecer, implica la “...renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden” incurriendo con ello en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 que señala:

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. *Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

(...)

2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;”

¹⁰ Sentencia T-1157/00 El principio de la territorialidad de la ley es consustancial con la soberanía que ejercen los Estados dentro de su territorio; de este modo cada Estado puede expedir normas y hacerlas aplicar dentro de los confines de su territorio.

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

4.4. CARGO CUARTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 3 “Su uso de los servicios” en los “términos y condiciones de Uber” una cláusula que, al parecer, limitan “... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;”.

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada a los **códigos promocionales** en los siguientes términos:

“Códigos promocionales.

(...) Usted acuerda que los Códigos promocionales: (...)

(iii) podrán ser invalidados por Uber en cualquier momento por cualquier motivo sin responsabilidad para Uber (...)

(vi) podrán caducar antes de que usted los utilice.”

Sobre este asunto, el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 señala que:

“ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.”

Así, por mandato legal se impone la obligación en cabeza de quien realiza una promoción u oferta a cumplirla.

De acuerdo con la redacción de la cláusula objeto de revisión, puede establecerse preliminarmente que esta tendría la vocación de limitar una obligación que por ley le corresponde al proveedor del servicio, esto es, cumplir las promociones y ofertas realizadas, en tanto daría la posibilidad de que la empresa invalide unilateralmente en cualquier momento y por cualquier motivo un código promocional del usuario o inclusive, en los términos de la propia cláusula, decidir sobre la caducidad de los códigos promocionales antes de que éstos pudieran ser redimidos por los usuarios, lo cual, al parecer limita la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden, incurriendo en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 que señala:

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. *Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;”

4.5. CARGO QUINTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 3 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “Pago” en los “términos y condiciones de Uber” una cláusula que, al parecer, invierte “... la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;”.

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada a la **tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados** en los siguientes términos:

“Tarifa de reparación, limpieza o cargos por objetos olvidados.

En su condición de usuario y partiendo de la base que usted tiene el control operativo del vehículo, Usted será responsable del coste de la reparación por daños o de la limpieza necesaria del vehículo del Arrendador, que se ocasionen por el uso de los Servicios y la ejecución del Contrato de Arrendamiento de

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

vehículo y/u otra opción disponible a través de los Servicios, según corresponda, y que sobrepasen los daños considerados normales por “el desgaste” y la limpieza necesaria (“Reparación o Limpieza”). En el caso de que un Arrendador informe de la necesidad de reparación o limpieza, y dicha reparación o limpieza, Uber se reserva el derecho de revisar esa información y facilitar el pago por el coste razonable de dicha reparación o limpieza en nombre del Arrendador utilizando su método de pago indicado en su Cuenta. Dichos importes, así como otros importes adicionales que puedan ser aplicables, se transferirán por Uber al correspondiente Arrendador y no son reembolsables.”

Según se desprende de este término, se estaría estableciendo una suerte de presunción en perjuicio del usuario por cuanto este sería el responsable por la limpieza y daños ocasionados al vehículo con la sola manifestación que sobre tal hecho le provea el conductor a la aplicación, reservándose esta última el derecho de facilitar dichos gastos con cargo a los medios de pago dispuestos por el usuario.

En este caso, la cláusula tendría la vocación de invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, correspondiéndole a este último asumir el pago que le haya sido endilgado o demostrar que no fue el causante de los daños o responsable de aquello que requiere limpieza en el vehículo, lo que implica que, al parecer se invierte la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, incurriendo en la descripción del numeral 3 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 que señala:

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. *Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

(...)

3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;”

4.6. CARGO SEXTO: **presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 5 “Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad” una cláusula que, al parecer, limitan “... la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;”.**

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** habría incluido una presunta cláusula abusiva asociada a la **limitación de responsabilidad** en los siguientes términos:

“LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALS, ESPECIALES, EJEMPLARES, PUNITIVOS O EMERGENTES, INCLUIDOS EL LUCRO CESANTE, LA PÉRDIDA DE DATOS, LA LESIÓN PERSONAL O EL DAÑO A LA PROPIEDAD, NI DE PERJUICIOS RELATIVOS, O EN RELACIÓN CON, O DE OTRO MODO DERIVADOS DE CUALQUIER USO DE LOS SERVICIOS, INCLUSO AUNQUE UBER HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DE CUALQUIER DAÑO, RESPONSABILIDAD O PÉRDIDA QUE DERIVEN DE: (i) SU USO O DEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS O SU INCAPACIDAD PARA ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS; O (ii) CUALQUIER TRANSACCIÓN O RELACIÓN ENTRE USTED Y CUALQUIER ARRENDADOR, AUNQUE UBER HUBIERA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. UBER NO SERÁ RESPONSABLE DEL RETRASO O DE LA FALTA DE EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS Y/U OTRAS OPCIONES DISPONIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. USTED RECONOCE QUE LOS ARRENDADORES SERÁN RESPONSABLES POR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN QUE LES RESULTE APLICABLE. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE UBER HACIA USTED EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS POR TODOS LOS DAÑOS, LAS PÉRDIDAS Y LOS JUICIOS NO PODRÁ EXCEDER DE QUINIENTOS EUROS (€500).

USTED PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS DE UBER PARA ACORDAR LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS Y/U OTRAS OPCIONES DISPONIBLES, PERO ACEPTA QUE UBER NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA HACIA USTED EN RELACIÓN CON SU EJECUCIÓN O CUALQUIER SERVICIO PRESTADO A USTED POR ARRENDADORES QUE NO SEA COMO SE HA ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN ESTAS CONDICIONES.

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

LAS LIMITACIONES Y LA RENUNCIA EN ESTE APARTADO 5 NO PRETENDEN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD O ALTERAR SUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR QUE NO PUEDAN EXCLUIRSE SEGÚN LA LEY APLICABLE.” (Mayúsculas originales)

Según se desprende de este término, se estaría limitando la responsabilidad de **UBER COLOMBIA** que por ley le corresponde al establecer que no será responsable de los daños que se puedan ocasionar en cualquier uso de los servicios, tampoco será responsable del retraso o de la falta de ejecución de los contratos de arrendamiento de vehículos u otras opciones disponibles, enmarcándose tal conducta dentro de la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 que prevé lo siguiente:

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;”

4.7. CARGO SÉPTIMO: Por la presunta infracción de los numerales 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 al encontrarse que Uber Colombia dentro de sus “términos y condiciones de Uber.” al parecer, no informa de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

En los términos y condiciones objeto de análisis, **UBER COLOMBIA** presuntamente no suministra información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea de lo siguiente:

- Las obligaciones de los arrendadores (conductores).
- La manera en que los usuarios pueden presentar quejas y reclamos, cuáles son los canales de atención y los procedimientos para ello.

Con lo anterior, se estaría presuntamente vulnerando el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 por cuanto no se otorga la información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los servicios que se ofrecen o se ponen en circulación. Dichas normas prevén lo siguiente:

“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.”

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

V. PRUEBAS

5.1. 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:

5.1.1. Visita de inspección a la página web del 12 de noviembre de 2020. Archivo MP4 (.mp4)

5.1.2. Hash del video obtenido la página web. (anexo PDF)

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

VI. DE LA SANCIÓN

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

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

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

(...)

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

*a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)*¹¹

VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹², 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

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”.*

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

¹¹ 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.

¹² “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 Lieber Colombia S.A.S.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS en contra de **LIEBER COLOMBIA S.A.S.** identificada con **NIT. 900.676.165-2**, por la presunta vulneración de las disposiciones de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo expuesto en el acápite IV de la parte motiva del presente acto administrativo. así:

CARGO PRIMERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “Pago” en los “*términos y condiciones de Uber*” una cláusula que, al parecer, implica “...*un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.*”.

CARGO SEGUNDO: Por presuntamente incurrir en la descripción del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “Pago” en los “*términos y condiciones de Uber*” una cláusula que, al parecer, implica “...*un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.*”.

CARGO TERCERO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 2 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 6 “*Legislación aplicable*” en los “*términos y condiciones de Uber*” una cláusula que, al parecer, implica la “...*renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;*”.

CARGO CUARTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 3 “*Su uso de los servicios*” en los “*términos y condiciones de Uber*” una cláusula que, al parecer, limitan “...*la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*”.

CARGO QUINTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 3 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 4 “*Pago*” en los “*términos y condiciones de Uber*” una cláusula que, al parecer, invierten “...*la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*”.

CARGO SEXTO: Por presuntamente incurrir en la descripción del numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al haber incluido en el numeral 5 “*Renuncias; Limitación de responsabilidad; Indemnidad*” una cláusula que, al parecer, limita “...*la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*”.

CARGO SEPTIMO: Por la presunta infracción de los numerales 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 al encontrarse que Uber Colombia dentro de sus “*términos y condiciones de Uber.*” no informa de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **LIEBER COLOMBIA S.A.S.** identificada con **NIT. 900.676.165-2**, 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 202091026000024E. Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y

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

siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de **LIEBER COLOMBIA S.A.S.** identificada con **NIT. 900.676.165-2**

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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

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

ARTÍCULO SÉPTIMO: Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47¹³ del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

El Director de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte,

2032 DE 12/03/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

LIEBER COLOMBIA S.A.S.

900.676.165-2

Representante legal o quien haga sus veces

Carrera 7 No. 74 B - 56 Oficina301

Bogotá D.C.

colombianotifica@uber.com

Anexo: Certificado de existencia y representación

¹³ **“Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

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

Certificado de comunicación electrónica

Email certificado

El servicio de **envíos**
de Colombia



Identificador del certificado: E41754300-5

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 403784

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

Destino: colombianotifica@uber.com

Fecha y hora de envío: 15 de Marzo de 2021 (09:54 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 15 de Marzo de 2021 (09:54 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330020325 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

Representante Legal

LIEBER COLOMBIA S.A.S.

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

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, expedido por el Gobierno Nacional.

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

Procede Recurso de Reposición ante la/el Dirección Financiera, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Apelación ante la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO

Procede Recurso de Queja ante la Superintendencia de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI NO




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

Atentamente,

COORDINADOR GRUPO DE NOTIFICACIONES

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

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-text-.html	Ver archivo adjunto.
	Content1-application-2032.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-Uber.pdf	Ver archivo adjunto.

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

Colombia, a 15 de Marzo de 2021