

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No.2100 DE 18/03/2021

**Expediente No. 2021910260000008-E**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA.

**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, el Decreto 2409 de 2018 y,

**I. CONSIDERANDO**

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

**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 2015<sup>2</sup> señala que “[/]la inspección, vigilancia y control de la prestación de este servicio público estará a cargo de la Superintendencia de Transporte”.

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

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 delegación<sup>4</sup> se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el

<sup>1</sup> Numeral 3 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993.

<sup>2</sup> “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte”

<sup>3</sup> 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”.

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

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

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 transporte<sup>5</sup>, 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 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 1993<sup>6</sup>, 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 Transporte<sup>7</sup> (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 Transporte<sup>8</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>9</sup>, 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 legales<sup>10</sup>.

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”. (Subrayado fuera del texto original)

## II. MARCO NORMATIVO

2.1. Las competencias legales establecen 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:

“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.”

<sup>5</sup> Artículo 4 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>6</sup> “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”

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

<sup>8</sup> “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.”

<sup>9</sup> “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”.

<sup>10</sup> 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 Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

### **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”.*

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.<sup>11</sup>

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”* - [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 (...).* [Destacado fuera de texto]

**“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 fuera de texto]

De las anteriores disposiciones se deriva que la empresa, quien es la encargada de realizar la actividad económica, cumple con una función social que implica el acatamiento de ciertas obligaciones; lo anterior,

<sup>11</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sentencia C-033 de 2014.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

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 Política<sup>12</sup> 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 servicio<sup>13</sup>.

#### **b. De rango legal**

##### **• Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor**

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

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

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

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

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

<sup>12</sup> 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”.*

<sup>13</sup> 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 Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

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.

- **Ley 336 de 1996**

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, debido al amplio marco normativo que rige el sector, que toda aquella conducta que constituya una infracción, pero no tenga asignada una sanción específica, podrá ser objeto de multa de acuerdo con los montos mínimos y máximos establecidos para cada modo de transporte.

Así las cosas, el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, estableció en su literal (e) lo siguiente:

*“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.”*

### III. HECHOS

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

- 3.1. El 28 de febrero de 2021 conoció esta Dirección a través de diversos medios de comunicación<sup>14</sup> del servicio de transporte terrestre intermunicipal prestado el día 27 del mismo mes y año, a 2 caninos presuntamente en “costales” dentro de la bodega del vehículo EYY-135 afiliado a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA**. El itinerario fue Pereira, Risaralda – Ibagué, Tolima, hora de salida: 8:45 p.m.
- 3.2. La **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA**. se pronunció sobre esta situación a través de comunicado oficial divulgado el día 28 de febrero de 2021 a las 07:33 p.m. por la cuenta oficial de Twitter de la empresa: @VelotaxOficial<sup>15</sup>.
- 3.3. Con ocasión de los hechos conocidos, esta Dirección mediante requerimiento No. 20219100120211 de la misma fecha, en ejercicio de sus facultades, formuló a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** cuestionario compuesto de 18 interrogantes, con el fin de

<sup>14</sup> Álvarez Vélez K. (01 de marzo de 2021). Denuncian transporte de perros dentro de costales en bodega de bus de Velotax. La FM. Recuperado de <https://www.lafm.com.co/colombia/denuncian-transporte-de-perros-dentro-de-costales-en-bodega-de-bus-de-velotax>  
Video: en costales habrían llevado a varios perritos en la bodega de un bus intermunicipal. (01 de marzo de 2021). Revista Semana. Recuperado de <https://www.semana.com/nacion/articulo/video-en-costales-habrian-llevado-a-varios-perritos-en-la-bodega-de-un-bus-intermunicipal/202108/>

Indignación por video de perro dentro de costal para ser transportado en bodega de un bus. (02 de marzo de 2021). Diario El País. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/colombia/indignacion-por-video-de-perro-dentro-de-costal-para-ser-transportado-en-bodega-de-un-bus.html>

Indignante caso de maltrato animal: metieron perros en costales para viaje en bus. (28 de Febrero de 2021). Noticiascaracol.com. Recuperado de <https://noticias.caracoltv.com/colombia/maltrato-animal-metieron-a-dos-perros-en-costales-en-un-bus-intermunicipal>

<sup>15</sup> Véase: <https://twitter.com/VelotaxOficial/status/1366184872998559746>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

obtener una respuesta frente a los hechos denunciados por ciudadanos a través de redes sociales, así como por diversos medios de comunicación.

3.4. Al mismo tiempo, a través del oficio No. 20219100121881 esta autoridad solicitó a la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.** copia de los registros audiovisuales tanto filmicos como fotográficos en su poder, correspondientes a la fecha y hora de los hechos en mención.

3.5. La **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA**, mediante los radicados No. 20215340366552, 20215340366572 y 20215340366612 de fecha 8 de marzo de 2021, suministró respuesta al cuestionario planteado.

3.6. La **TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.** mediante el radicado No. 20215340366942 de fecha 8 de marzo de 2021, suministró respuesta al cuestionario planteado y allegó los registros solicitados.

3.7. De igual modo el día 10 de marzo de 2021, esta Dirección solicitó a la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.** copia de los registros audiovisuales tanto filmicos como fotográficos en su poder, correspondientes a la fecha y hora de los hechos en mención.

3.8. La **TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.** mediante el radicado No. 20215340469152 de fecha 16 de marzo de 2021, suministró respuesta al cuestionario planteado y allegó los registros solicitados.

#### IV. PRUEBAS

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

##### 4.1. Documentales:

4.1.1. Comunicado oficial de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** divulgado a través de la cuenta @VelotaxOficial el día 28 de febrero de 2021<sup>16</sup>.

4.1.2. Requerimiento de información con radicado 20219100120211 del 01 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA**, con sus respectivos anexos<sup>17</sup>.

4.1.3. Requerimiento de información con radicado 20219100121881 del 01 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección a la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.**, con sus respectivos anexos<sup>18</sup>.

4.1.4. Respuesta a requerimiento por parte de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** e identificada con radicados 20215340366552, 20215340366572 y 20215340366612 del 08 de marzo de 2021, con sus respectivos anexos<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> Documentos con nombre «Prueba 1» incorporado al expediente digital.

<sup>17</sup> Documentos con nombre «Prueba 2» incorporado al expediente digital.

<sup>18</sup> Documentos con nombre «Prueba 3» incorporado al expediente digital.

<sup>19</sup> Documentos con nombre «Prueba 4» incorporado al expediente digital.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

- 4.1.5. Respuesta a requerimiento por parte de la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.** e identificada con radicado 20215340366942 del 08 de marzo de 2021, con sus respectivos anexos<sup>20</sup>.
- 4.1.6. Requerimiento de información con radicado 20219100141751 del 10 de marzo de 2021, realizado por esta Dirección a la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.**, con sus respectivos anexos<sup>21</sup>.
- 4.1.7. Respuesta a requerimiento por parte de la **TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.** e identificado con radicado 20215340469152 del 16 de marzo de 2021, con sus respectivos anexos<sup>22</sup>.

## V. 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<sup>23</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con **NIT. 890700189 - 6**, así:

**CARGO ÚNICO:** Por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

### Imputación fáctica:

De las denuncias realizadas por los diversos medios de comunicación (La FM, Revista Semana, Diario El País y Noticiascaracol.com.) frente al suceso presentado con dos caninos presuntamente de raza criolla, se resaltan los siguientes aspectos por resultar relevantes para la investigación:

- a. En el reportaje de La FM se informa que: *“se evidenció que en la bodega de un vehículo de servicio de pasajeros de la empresa Velotax, transportaban en costales a dos perros, con el fin de ser trasladados hacia otra ciudad, como si los canes fueran un equipaje más.”* De conformidad con el medio, el alcalde de la ciudad de Pereira se pronunció frente a esta situación, en el sentido de indicar, *“Nos enteramos que una reconocida empresa de trayectoria nacional trasladaba dos mascotas en costales, en el lugar donde se trasladan las maletas de los pasajeros. He decidido formular denuncia penal a la empresa involucrada, a los conductores y a los propietarios”*.

<sup>20</sup> Documentos con nombre «Prueba 5» incorporado al expediente digital.

<sup>21</sup> Documentos con nombre «Prueba 6» incorporado al expediente digital.

<sup>22</sup> Documentos con nombre «Prueba 7» incorporado al expediente digital.

<sup>23</sup> **“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 (...)”

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

El artículo también menciona el comunicado de la empresa añadiendo que, *“Ante este caso, la empresa de **transporte Velotax**, emitió un comunicado a la opinión pública, en el que asegura que el propietario de los dos perros ingresó al terminal de transportes de Pereira llevando a los **caninos al interior de un costal.**”* (Negrilla incluida en el texto original).

- b. En el mismo orden de ideas, Revista Semana reportó que, *“De acuerdo con algunos testigos, el hecho se presentó en Pereira, Risaralda. Un viajero grabó desde otro vehículo el momento en que los animales intentan salirse afanosamente del costal, pero no pueden porque este se encontraba amarrado.”* El medio también hace referencia al sentir ciudadano, transcribiendo algunos comentarios de redes sociales tal como: *“Alcalde hay que hacer jornadas de capacitación con todas las empresas transportadoras en la terminal, además el municipio debe reglamentar a nivel local el transporte de animales. Esto no puede volver a pasar (...) Y también a las bellezas dueños de estos animales, ellos también son culpables, el cuidado de una mascota es responsabilidad de los dueños (...) Alcalde, en Pereira no veo muchas acciones en pro de los animalitos. Que también sea una ciudad cuidadora de nuestros peludos (...) Me parece perfecto y ojalá no se quede en veremos sino mano dura con estos animales “humanos”.*
- c. El Diario El País registró la noticia haciendo énfasis en la *“Indignación y críticas en redes sociales por un nuevo caso de maltrato animal”*. De acuerdo con su versión, *“el aparente conductor del vehículo se muestra indiferente ante el comportamiento y permite el ingreso del animal a la bodega, luego de que, al parecer, el dueño abriera un poco el costal para que el perro pudiera respirar.”* De igual modo, reporta las declaraciones del gerente de la terminal de transporte de la capital de Risaralda, Héctor Fabio Artunduaga quien manifestó al medio: *“Indignación, tristeza y rabia nos causó porque en el Terminal somos defensores número uno de los animales, las plantas y la naturaleza. Acá no permitimos que se maltraten los animales, por esa razón hemos iniciado una investigación y hemos hablado con el gerente para que nos muestre por qué se permitió que pasara esto”*. Finaliza la nota periodístico haciendo referencia a las declaraciones de la empresa Velotax a través de su cuenta oficial de Twitter.
- d. Caracol Noticias titula: *“Indignante caso de maltrato animal: metieron perros en costales para viaje en bus”* relatando los mismos hechos reportados por las otras casas periodísticas, pero adiciona: *“Cabe recordar que el maltrato animal es un delito en Colombia, que tiene penas de 1 a 3 años de prisión, inhabilidad de 12 meses a 36 meses con actividades que tengan relación con animales y/o una multa de entre 5 a 36 salarios mínimos mensuales legales vigentes, de acuerdo con el Ministerio del Interior.”*

Por otra parte, la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** en su respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, entregó su versión del caso, manifestando que los animales no fueron transportados de la manera reportada por los medios de comunicación. Relaciona enlaces de portales periodísticos locales sobre la noticia, tales como: Ecos del Combeima 790 A.M. y Ondas de Ibagué, entre otros. Destaca que los términos y condiciones generales de tiquetes se encuentran publicados en su página web y en ellos en sus cláusulas séptima y octava hacen referencia al transporte de animales de compañía y de asistencia. De acuerdo con sus declaraciones *“es responsabilidad del pasajero proveer las condiciones de seguridad, comodidad y salubridad de su mascota”*.

Añade a su escrito que, no existe norma que los obligue a realizar tamizaje de las mascotas, indicando que *“a vista, se podría decir que se trataron de perros de tamaño mediano – grande”* aludiendo a la

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

responsabilidad del propietario y/o tenedor de la mascota. Adicional, declara que el usuario no canceló excedente por el transporte de los canes. Por último, adjuntó registros filmicos y fotográficos de los hechos y asevera que no registran en su sistema de información reclamaciones interpuestas por el propietario de los animales.

La **TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.** dio contestación al formulario planteado, en el sentido de indicar que *“El día 27 de febrero en horas de la noche un usuario del servicio de Velotax llevo (sic) a la Terminal de Transportes de Pereira S.A. con sus dos mascotas caminando para viajar a la ciudad de Ibagué. Los perritos fueron transportados en una caja y una estopa colocados al lado de la cama del ayudante del bus junto al maletero, zona donde está climatizada y que según pudimos constatar en videos de las Cámaras de la Terminal de Ibagué las mascotas llegaron en buenas condiciones y siguieron con su vida cotidiana.”* Allega copia de los registros fotográficos o de video del presunto propietario de las mascotas y finaliza su contestación haciendo referencia a la empresa y advirtiendo que: *“Se le ha solicitado información de los datos de propietario de los perros a Velotax quien manifiesta que no cuenta con ningún información para su identificación y notificación de lo sucedido.”* Para terminar, anexó copia de oficios No. 170, 171, 172, 176 y demás documentos que se pueden verificar en el expediente.

La **TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A.** se pronunció sobre la información requerida, apuntando a que el vehículo EYY-135 arribó el día de los hechos aproximadamente a la 1:17 a.m. a la Terminal de Transporte de Ibagué, según su versión sustraen 3 caninos de la bodega del automotor y considera que se encontraban en las siguientes condiciones *“se observa que dos perros de un mismo propietario; el primer perro se encontraba en una bolsa, de donde es retirado el dueño. El segundo perro es entregado en una caja de cartón y al parecer dentro de una bolsa, se observa que el perro sale de la caja por sus propios medios. Sobre estos dos perros se pudo determinar que eran perros de tamaño pequeño, que no se encontraban sujetos con correas y que salieron caminando por sus propios medios al lado de su propietario de las instalaciones de la Terminal.”* Finalmente, adjuntó registros filmicos o fotográficos de los hechos.

Conforme los hechos decantados con anterioridad, es evidente para esta Dirección la existencia de un contrato de transporte y consecuentemente de una relación de consumo, lo que origina que el régimen regulatorio del negocio jurídico se encuentre de manera general en el Código de Comercio y en el Estatuto de Protección al Consumidor -Ley 1480 de 2011-, sin perjuicio de las demás normas aplicables.

Bajo esta premisa, atendiendo a las facultades de esta autoridad encaminadas en este caso a la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte, se encuentra relevante recordar que todo empresario tiene la obligación de asegurar la idoneidad, calidad y seguridad de los productos y/o servicios que pongan a disposición de los usuarios. Entendiendo la calidad, en los términos del numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 respectivamente, como:

**“ARTÍCULO 5o. 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.*

*(...)*”

De igual manera y conforme a la definición expuesta, es claro que en el presente asunto la calidad también esta dada por la información que fue brindada al usuario, siendo en este caso la que se encuentra en el contrato de transporte que en sus artículos 7 y 8 precisan lo siguiente sobre el transporte de mascotas:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

---

*“SEPTIMO: Los animales domésticos considerados como perros lazarillos, o de asistencia deben viajar siempre en compañía de su dueño (pasajero), así mismo debe portar el carnet de vacunación, ya que éste podrá ser solicitado por personal de Velotax, o por las autoridades respectivas.*

*OCTAVO: Aquellas otras mascotas, deberán ser transportadas bajo condiciones de seguridad, comodidad y salubridad garantizadas directamente por su propietario; las mascotas de gran tamaño y, aquellas que sean consideradas como peligrosas o agresivas, viajarán en la bodega del vehículo dentro de su respectivo guacal rígido y con bozal puesto. Los cachorros o catalogados como de raza pequeña pueden viajar en cabina en su respectivo guacal de lona o tela, su propietario garantizará la salubridad adecuada. Velotax podrá prestar el servicio de guacal rígido, previo el pago de la respectiva contraprestación por su alquiler.*

Así las cosas, ante el hecho que las mascotas fueron transportadas en condiciones diferentes a las que son ofrecidas en el contrato de transporte, se presume que la prestación del servicio no se hizo en condiciones de calidad.

Por lo anterior, presuntamente la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con **NIT. 890700189 – 6** incumplió con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, pues al parecer, no cumplió ni aseguró la calidad en la prestación del servicio de transporte, toda vez que, presuntamente los canes fueron transportados en condiciones que difieren a lo ofertado por la misma empresa.

### **Imputación jurídica**

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

*“ARTÍCULO 6o. 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.*

*El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

**PARÁGRAFO.** *Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos.”*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

## VI. DE LA SANCIÓN

De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos, procederá la sanción tipo multa de 1 a 700 salarios mínimos mensuales vigentes por cada cargo, de conformidad con lo señalado en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996, así:

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

(...)

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

(...)

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

(...)

*a. Transporte Terrestre: de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes (...)<sup>24</sup>*

## VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019<sup>25</sup>, 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.*

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> "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 Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

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”.*

#### IX. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con **NIT. 890700189 – 6**, 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 escrito de descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del Expediente: **2021910260000008-E**.

#### X. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se registrará por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>26</sup>

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

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con **NIT. 890700189 – 6**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

**“CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.”**

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con **NIT. 890700189 – 6**, 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 **2021910260000008-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

<sup>26</sup> Artículo 47 y ss.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la Cooperativa de Transportes Velotax Limitada - VELOTAX LTDA

2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto: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 siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LIMITADA - VELOTAX LTDA** con NIT. 890700189 – 6.

**ARTÍCULO CUARTO:** Surtida la respectiva notificación, remítase copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte de la Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**ARTÍCULO QUINTO:** Una vez se haya surtido la notificación a la sociedad 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 tercero de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>27</sup> 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,



**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

Notificar:

2100 DE 18/03/2021

**COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA - VELOTAX LTDA**

RODRIGO AGUILAR VALLE

Representante legal o quien haga sus veces

Carrera 6 No. 21 - 34

Ibagué, Tolima

gerencia.general@velotax.com.co

Anexo: Certificado de existencia y representación

Proyectó: A.G.S.

<sup>27</sup> **“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: E42279426-S

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:** gerencia.general@velotax.com.co

**Fecha y hora de envío:** 18 de Marzo de 2021 (20:47 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 18 de Marzo de 2021 (20:47 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330021005 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Representante Legal

COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA - VELOTAX LTDA

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 de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presente notificación.

SI  NO

Procede Recurso de Apelación ante el/la Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre 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,

PAULA LIZETH AGUDELO RODRIGUEZ