

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 2101 DE 19/03/2021

Expediente No. 202191026000007-E

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

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,

CONSIDERANDO

Que el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 indica que “[i]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

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.”

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

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

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

² Por 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.”

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 Aerocafeteros Cargo S.A.S.

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”. [Destacado fuera de texto]

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.”

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]

I. MARCO NORMATIVO

1.1. 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:

1.1.1. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER GENERAL

A. 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.⁶

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.*

⁶ 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 Aerocafeteros Cargo S.A.S.

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, 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 Política⁷ 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 servicio⁸.

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.

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 Aerocafeteros Cargo S.A.S.

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.

C. 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.”

II. HECHOS

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

2.1.1 El 25 de febrero de 2021 conoció esta Dirección a través de diversos medios de comunicación⁹, de la muerte de una perra Bulldog Frances luego de ser transportada por la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** en la ruta Medellín – Cali.

2.1.2. El mismo 25 de febrero de 2021 esta Dirección, en uso de sus facultades, requirió a la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con el fin de obtener una respuesta frente a los hechos denunciados en los medios de comunicación, para lo cual se elevó un total de 14 preguntas. Requerimiento radicado bajo el número 20219100111641.

2.1.3. El 5 de marzo de 2021, encontrándose dentro del término otorgado para responder al requerimiento, la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** allegó a través de correo electrónico su respuesta, radicada bajo el número 20215340352842.

⁹ I) Revista Semana: [“No pude hacer nada, murió en mis brazos”: habla la dueña de París, la perrita que murió luego de viajar en una empresa transportadora en Antioquia \(semana.com\)](#); ii) Diario el País: <https://www.elpais.com.co/caliperrita-muere-despues-de-ser-transportada-de-medellin-hacia.html>

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

III. 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:

3.1. Documentales:

- a) Requerimiento de información a la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con número de radicado 20219100111641 del 25 de febrero de 2021.
- b) Respuesta al requerimiento de información por parte de la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con número de radicado 20215340352842 del 5 de marzo de 2021.

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 Administrativo¹⁰, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con NIT. 900853830-1, así:

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

4.1.1. Imputación fáctica:

De las denuncias realizadas por los diversos medios de comunicación (Revista Semana y Diario El País) frente al suceso presentado con la perra Bulldog Frances, que respondía al nombre de *Paris*, se resaltan los siguientes aspectos por resultar relevantes para la investigación:

A. En el artículo de Revista semana se informa que: i) *Paris* “fue víctima de una aparente mala gestión por parte de Aerocafeteros”; ii) según los dueños: “no queremos que esto le pase a otras personas, quienes ponen su confianza en una compañía que no tienen los recursos necesarios para el transporte”; iii) *Paris* era una mascota de soporte personal; iv) recalco la dueña que “es injusto que una compañía que ofrece este tipo de transporte no se percaten que el bus iba cerrado, sin ventanas, ni aire. Como si ella fuera una caja de carga”.

B. En similar sentido, el Diario El País arguyó en su artículo, lo siguiente: i) “Al parecer, el motivo de su muerte fue un golpe de calor, el cual le generó diversas convulsiones provocándole la muerte.”; ii) “*Paris* fue enviada en horas de la noche de la ciudad de Medellín hacia Cali, y debía llegar alrededor de las 8 de la mañana, pero arribó en horas de la tarde.”; iii) “De acuerdo con su dueño, la mascota fue transportada en una turbo pequeña, sin ventanas y sin la ventilación adecuada, además sin personal calificado para una emergencia.”

Por otra parte, la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** en su respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección, entregó su versión del caso, manifestando que cuentan con las

¹⁰ “**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 Aerocafeteros Cargo S.A.S.

características necesarias para la prestación del servicio de transporte, que a sus furgones les fue instalado el sistema de celulosas, que es el remitente quien suministra el huacal y en general el embalaje para el despacho, que el contenedor en el que se transportó a *Paris* era suficiente para que se parara, moviera y estirara.

Informó el recorrido realizado por el vehículo, aseverando que en este también se transportaba un gato y dos perros, que su personal tiene conocimiento en cuidado y manejo de animales, que el manejo dado a la mascota consistió en “*revisar su embalaje, hidratarla, custodiarla, ventilarla tal como se aprecia en el video...*”.

Expuso que lo ocurrido obedece a una causa extraña, pues adoptaron todas las medidas necesarias para mitigar cualquier evento dañino, como solicitar información de diversa naturaleza para conocer el estado de salud de la mascota, pudiéndose presentar una inexactitud en los datos relativos al estado de salud de *Paris* pues los otros animales que viajaban llegaron en buen estado a su destino.

Advierte, que en menos de 15 días se transportó a la mascota de Cali a Medellín y de Medellín a Palmira (Valle), que la señora Leydi Yulieth (también propietaria de *Paris*) no permitió que la sociedad trasladara al animal a un médico veterinario, optando por retirar a la mascota, lanzando acusaciones y advirtiendo que le haría la autopsia. Impidiendo de esa manera que tuvieran conocimiento de la causa del deceso, y sin responder a las comunicaciones realizadas.

Allegó la comunicación emitida a los medios de comunicación en vista de las denuncias publicadas por estas, las cuales le han generado perjuicios de todo tipo, además ampliando la respuesta a la pregunta 13 de esta Dirección en comunicado anexo.

Finalmente, sustentó sus respuestas aportando diversas pruebas, tales como: fotografías, videos, actas, entre otros. Lo anterior, visible bajo el radicado 20215340352842 del 5 de marzo de 2021.

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 idoneidad y calidad, en los términos de los numerales 1 y 6 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.*

(...)

6. *Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.”*

Otro factor relevante para comprender a cabalidad la aplicación de estas instituciones conforme al acuerdo sinalagmático surgido entre las partes, se halla en la naturaleza de la obligación principal que surge del mismo, reconocido por la doctrina y la jurisprudencia como una obligación de resultado, ya que:

“En particular, en relación con el contrato de transporte, por esta Corporación se ha dicho que “la del transportador es una obligación de resultado, en la medida en que para cumplirla no le basta simplemente con poner toda su diligencia y cuidado en la conducción de las personas o las cosas,

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

pues con arreglo a dicha preceptiva menester es que la realice en perfectas condiciones, de forma tal que solamente podría eximirse de ello demostrando la concurrencia de alguno de los acontecimientos que dependen de lo que se ha denominado una 'causa extraña', vale decir, aquellos en que, como sucede con el caso fortuito o la fuerza mayor, entre el hecho y el daño se ha roto el nexo causal, indispensable para la configuración de la responsabilidad, lo cual implica naturalmente que se adoptaron 'todas las medidas razonables' de un acarreador profesional para evitar el daño o su agravación"¹¹

En este sentido, acertadamente el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 al referirse a la garantía legal en la prestación de servicios, adujo que cuando la obligación era de medio, la garantía no dependería del resultado sino de las condiciones de calidad en su prestación. Es decir que, *contrario sensu* la calidad y naturalmente la garantía en la prestación de servicios que tengan una obligación de resultado, dependerá propiamente del resultado y de las características particulares del negocio, como la oportunidad en la entrega del bien.

Igualmente, la idoneidad entendida como la cualidad del servicio para satisfacer la necesidad del usuario, atada a la naturaleza y objeto del contrato de transporte, llevan a pensar lógicamente que el usuario buscaba transportar a su mascota de un lugar a otro, y que esta le fuera entregada en las mismas condiciones en que las recibió el transportador.

Por lo anterior, presuntamente la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1** incumplió con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, pues al parecer, no cumplió ni aseguró la calidad e idoneidad en la prestación del servicio de transporte, toda vez que, la mascota transportada falleció.

4.1.2. 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.”*

¹¹ Corte Suprema de Justicia, sala de Casación Civil, sentencia de 1º de junio de 2005, expediente No. 1999-00666-01.

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

4.2. CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

4.2.1. Imputación fáctica:

Sirve de sustento para el presente cargo las precisiones respecto al caso, señaladas en el cargo primero, resumidas en que existiendo un contrato de transporte para el traslado de una mascota (*Paris*) de un punto a otro, está falleció, al parecer, como consecuencia del servicio prestado por la transportadora.

Así las cosas, nuevamente se precisa que, tratándose de un contrato de transporte bajo los matices de una relación de consumo, se ubica en un extremo del contrato a un usuario y en el otro a un profesional del transporte, estableciendo además de los derechos y obligaciones propios de la naturaleza del contrato conforme al Código de Comercio, los instaurados en el Estatuto del Consumidor en busca de igualar las asimetrías propias del consumo.

En esa medida, una de las obligaciones más relevantes para la correcta formación de la calidad e idoneidad del usuario, respecto al servicio que le será prestado y cómo le será prestado, consiste en la información otorgada por el empresario al respecto, en este caso, por el transportista. Información que en cualquier caso deberá reunir los atributos señalados en la ley.

Lo anterior, se ubica de manera concreta en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, al disponer:

“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.”* [Destacado fuera de texto]

Conforme lo indicado, no se encontró en el curso de las averiguaciones preliminares, evidencia o datos que permitieran corroborar la información entregada por la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1** al usuario, frente al servicio ofrecido, es decir, el transporte de mascotas, por lo que, presuntamente incumplió con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

4.2.2. Imputación jurídica

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

“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.*

PARÁGRAFO. *Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.*

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.”

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

V. DE LA SANCIÓN

5.1. De encontrarse probada la existencia de los presuntos incumplimientos señalados en la formulación de cargos (numerales 4.1 y 4.2), individualmente considerados, 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 (...)¹²

VI. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

6.1. Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019¹³, 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)”.

VII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

¹² 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.

¹³ “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 Aerocafeteros Cargo S.A.S.

VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN

Se le concederá a la sociedad **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando 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: **202191026000007-E**

VIII. PROCEDIMIENTO APLICABLE

La presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento administrativo sancionatorio dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.¹⁴

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 contra **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva del presente acto administrativo así:

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

“CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.”

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para presentar descargos, y solicitar y/o aportar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 336 de 1996 y el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando en el asunto de su escrito de descargos, de manera visible, el número del Expediente **202191026000007-E**. Para el efecto, se le debe informar que podrá solicitar copia del expediente digital de conformidad con lo previsto en el artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y el artículo 3 del Decreto Legislativo 491 de 2020, al correo electrónico ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de **AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.** con **NIT. 900853830-1**.

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

ARTÍCULO QUINTO: Una vez se haya surtido la notificación a la 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.

¹⁴ Artículo 47 y ss.

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

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 47¹⁵ 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,

2101 DE 19/03/2021



JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA

Notificar:

AEROCAFETEROS CARGO S.A.S.
INGRY NAILLIBY JARAMILLO ALZATE
Representante legal o quien haga sus veces
Parque Industrial la Badea Manzana 6 Bodega 7
Dosquebradas (Risaralda)
administracion@aerocafeteros.com

Anexo: Certificado de existencia y representación
Proyectó: A.E.H.S.

¹⁵ **“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: E42377683-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: administracion@aerocafeteros.com

Fecha y hora de envío: 19 de Marzo de 2021 (18:46 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 19 de Marzo de 2021 (18:47 GMT -05:00)

Asunto: Notificación Resolución 20215330021015 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

Mensaje:

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

Señor(a)

Representante Legal

AEROCAFETEROS CARGO 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 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

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-2101.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.
	Content2-application-Certificado Aerocafeteros.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.

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

Colombia, a 20 de Marzo de 2021