

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No.9209 DE 02/09/2021

**Expediente No. 2021910260100022-E**

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

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

**1.3.** Que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte.<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 cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte y, (ii) vigilar, inspeccionar y

<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:

“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 Flota Occidental S.A

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:

### 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”.*

<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 Marítima. 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 Flota Occidental S.A

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 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, 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

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

<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”.*

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

---

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. Disposiciones de Rango Legal**

### **1. Código de Comercio**

Además de tratarse de la prestación del servicio público de transporte, teniendo en cuenta su naturaleza contractual, las disposiciones del Título IV del Código de Comercio "*Del contrato de transporte*" resultan pertinentes para la presente investigación, razón por la cual, se destaca el artículo 981 del Código de Comercio al indicar que "*[e]l transporte es un contrato en que una de las partes se obliga con la otra, a cambio de un precio, a conducir de un lugar a otro, por determinado medio y en el plazo fijado, personas o cosas y a entregar éstas al destinatario. El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se probará conforme a las reglas legales*".

De otra parte, se garantiza el derecho del usuario de desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, siempre y cuando se cumplan ciertas condiciones al ejercer dicho derecho, aspecto jurídicamente regulado en el artículo 1002, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990.

### **2. Ley 105 de 1993<sup>14</sup>:**

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

En el mismo sentido, el artículo 3 de la mencionada ley, precede los principios del transporte público, dejando claro el hecho que la industria del transporte debe garantizar la movilización de las personas o cosas a través de vehículos apropiados conforme la infraestructura del prestador en el sector que se desenvuelva; de otra parte, debe propender que dicha movilización se ejecute en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad.

Bien la norma en comento estableció en su numeral primero:

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

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

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

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

---

<sup>13</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000.

<sup>14</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".

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

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

### 3. Ley 336 de 1996, Estatuto General de Transporte

La Ley 336 de 1996 reiteró el principio de la seguridad como un pilar fundamental en la correcta prestación del servicio público de transporte. En ese sentido, el artículo 2 establece que “[l]a seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte”.

Al respecto, el artículo 3 de la referida ley, dispone que “(...) en la regulación del transporte público las autoridades competentes exigirán y verificarán las condiciones de seguridad, comodidad y accesibilidad requeridas para garantizarle a los habitantes la eficiente prestación del servicio básico y de los demás niveles que se establezcan al interior de cada Modo (...)”.

Por otro lado, el artículo 5 *ibídem* dispone:

*“(...) El carácter de servicio público esencial bajo la regulación del Estado que la ley le otorga a la operación de las empresas de transporte público, implicará la prelación del interés general sobre el particular, especialmente en cuanto a la garantía de la prestación del servicio y a la protección de los usuarios, conforme a los derechos y obligaciones que señale el Reglamento para cada Modo. (...)”*

En este orden de ideas, es de suma importancia la prelación del interés general sobre el particular dentro del marco de la operación de transporte, pues se debe guardar especial cuidado en la garantía de la prestación del servicio y en la protección de los usuarios. En consecuencia, es deber del Estado, a través de sus instituciones, garantizar que se cumplan dichas prerrogativas legales.

Por otra parte, es pertinente precisar que el artículo 6 de la ley *eiusdem*, define la actividad transportadora como: “un conjunto organizado de **operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizando uno o varios Modos, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes basadas en los Reglamentos del Gobierno Nacional.**” (Negrilla fuera de texto)

Finalmente, el artículo 8 de la Ley 336 de 1996 dispone que:

*“[b]ajo la suprema dirección y tutela administrativa del Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte, las autoridades que conforman el sector y el sistema de transporte serán las encargadas de la organización, vigilancia y control de la actividad transportadora dentro de su jurisdicción y ejercerán sus funciones con base en los criterios de colaboración y armonía propios de su pertenencia al orden estatal. Así mismo el Ministerio de Transporte reglamentará todo lo pertinente al transporte turístico contemplado en la Ley 300 de 1996”*

### 4. Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor

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

En el mismo se contempla como principio general el respeto a la dignidad de los usuarios, constituyéndose en una prioridad del Estado velar por su efectiva protección, tanto así que la citada norma establece en su artículo 1, relativo a los principios generales, lo siguiente: “(...) Esta ley tiene como objetivos proteger,

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

*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.

#### **4. Resolución 3600 de 2001<sup>15</sup>**

La Resolución 3600 de 2001 estableció la libertad de tarifas para la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera, respetando los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 1959 y el Decreto 2153 de 1992, y ordenando a las empresas de transporte en el artículo segundo lo siguiente:

*"ARTICULO SEGUNDO. - DIFUSION DE TARIFAS. - Con una antelación no menor a cinco (5) días de su puesta en vigencia, las empresas de transporte deberán difundir y mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas que cobrarán en las diferentes rutas autorizadas, discriminándolas según el nivel de servicio".*

Dicha disposición normativa garantiza a las prestadoras del servicio de transporte de pasajeros por carretera, dentro de un esquema competitivo y autorregulado, la libertad tarifaria a fin de implementar mecanismos encaminados al fortalecimiento empresarial; no obstante, es puntual en ordenar a dichos prestadores el deber de informar a los usuarios acerca de las tarifas que cobrarán en las distintas rutas, con una antelación no menor a cinco (5) días de su puesta en vigencia.

#### **2.1.2. MARCO NORMATIVO DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

##### **2.1.2.1. En cuanto a la calidad en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.**

Respecto a la calidad en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, es necesario tener en cuenta, en primer lugar, el artículo 3 numeral 1.1, artículo 5 numeral 1 y artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

<sup>15</sup> "Por medio de la cual se establece la libertad de tarifas para la prestación del servicio público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera."

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

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

1. Derechos:

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

**“ARTÍCULO 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”.

**“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”.

Por otro lado, se debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 171 de 2001, que establece lo siguiente:

**“Artículo 8o. Clasificación.** Para los efectos previstos en este decreto la actividad transportadora de pasajeros por carretera se clasifica:

1. Según la forma de prestación del servicio.

a) Regulado. Cuando el Ministerio de Transporte previamente define a las empresas habilitadas en esta modalidad las condiciones y características de prestación del servicio en determinadas rutas y horarios autorizados o registrados;

b) Ocasional (o Expreso). Cuando el Ministerio de Transporte autoriza a las empresas habilitadas en esta modalidad la realización de un viaje dentro o fuera de sus rutas autorizadas, para transportar un grupo homogéneo de pasajeros, por el precio que libremente determinen, sin sujeción a tiempo o al cumplimiento de horarios específicos.

2. Según el nivel de servicio.

a) Básico. Es aquel que garantiza una cobertura adecuada en todo el territorio nacional, estableciendo frecuencias mínimas de acuerdo con la demanda, cuyos términos de servicio y costo lo hacen accesible a todos los usuarios.

En este nivel de servicio es obligatoria la expedición del tiquete de viaje, con excepción de las rutas de influencia cuando en estas no existan medios electrónicos de pago;

b) Lujo. Es aquel que ofrece a los usuarios mayores condiciones de comodidad, accesibilidad,

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

*operación y seguridad en términos de servicio, con tarifas superiores a las del servicio básico. Requiere la expedición de tiquetes y el señalamiento de los sitios de parada en el recorrido” (subrayado fuera de texto).*

### **2.1.2.2. En cuanto a la información en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera.**

Respecto a la información en la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros, es necesario tener en cuenta, el artículo 3 numeral 1.3, artículo 5 numeral 7 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 que en su orden prescriben:

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

1. *Derechos: (...)*

1.3. *Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.” (Negrilla original)*

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

7. *Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización (...)*” (Negrilla original)

**“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 responsable del daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)*” (Negrilla original)

Así mismo, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, ordena:

**“ARTÍCULO 26. INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.** *El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

*Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.*

*Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo*

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

*mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer (...)*.  
Subrayado fuera de texto

### III. HECHOS

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

#### 3.1.1 Radicado 20195605840482.

Mediante queja con radicado No. 20195605840482 de 26 de septiembre de 2019, el quejoso manifestó:

*"Me robaron mi maleta de la bodega de la buseta 5820 de la flota occidental con el conductor nelson cano con cedula de ciudadanía (...) en la terminal del sur de medellin antioquia, me dejaron sin nada ni unas medias y nadie me responde necesito que me ayuden" (sic).*

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota Occidental S.A., mediante radicado No. 20199100656361 de 03 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a los mecanismos de identificación de equipaje, las razones por las cuales se presentó la presunta pérdida del equipaje del usuario, las políticas de indemnización por extravío de equipaje, si se compensó o indemnizó al afectado y las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota Occidental S.A. mediante radicado No. 20195606134882 del 26 de diciembre de 2019, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

#### 3.1.2 Radicado 20195606004022.

Mediante queja con radicado No. 20195606004022 de 17 de noviembre de 2019, el quejoso manifestó:

*"En la fecha 05 de noviembre de 2019 me acerque a la agencia en Estrella Medellin para comprar un tiquete a eso de las 10 am, y resulta que estaba cerrada la taquilla y el conductor me subió al bus sin venderme tiquete y haciendo paradas durante el recorrido. ruta medellin - pereira" (sic).*

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota Occidental S.A., mediante radicado No. 20199100704951 de 16 de diciembre de 2019, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a las razones por las cuales presuntamente no se efectuó expedición de tiquete, cuáles fueron las paradas efectuadas por el bus de la empresa para la fecha de los hechos y si las mismas se encontraban autorizadas, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota Occidental S.A. mediante radicado No. 20205320021622 del 10 de enero de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

#### 3.1.3 Radicado 20205320782382.

Mediante queja con radicado No. 20205320782382 de 16 de septiembre de 2020, el quejoso manifestó:

*"Informo que el día lunes 31 de agosto a las 11:48 a.m. compré un tiquete en flota occidental en el trayecto Armenia \_Medellín en el servicio Gran Emperador para el viaje a la 1:00 p.m. programado para el día 16 de septiembre de 2020 (Código viaje 4G301401O, Ruta 301401, Tiquete número 999000229688, Puesto 9) para mi esposa Dora Arias Ortiz con CC (...). El precio del tiquete en página estaba a \$ 53.000, tal como lo evidencia el soporte que adjunto; incluso también estaban a este precio el viaje de la 7:00 a.m., el resto a \$ 90.000. Realice la transacción a través de PSE direccionado desde la pagina web de flota occidental. La transacción fue exitosa, generó como*

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

*documentos soportes la confirmación de la compra del tiquete; el tiquete y el registro de la transacción (adjunto evidencias); hoy 16 de septiembre mi esposa se presenta al viaje y en el counter de flota occidental en Armenia le dicen que debe pagar el excedente de \$ 37.000 que por que el tiquete costaba \$ 90.000. Expongo mis razones a la funcionaria de la taquilla quien me dice que fue un error de página y que no aparecía registrada la compra del tiquete. Interpongo la queja y solicito a través de la Supertransporte que flota occidental nos reintegre el mayor valor cobrado, ya que no es culpa del cliente los errores administrativos de dicha empresa de transporte; toda vez que la compra la realice desde la misma página web de la empresa transportadora. Muchas Gracias” (sic).*

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota Occidental S.A., mediante radicado No. 20209100692591 de 20 de noviembre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a las razones por las cuales presuntamente se efectuó un cobro adicional de tarifa de viaje superior a la estipulada por la empresa en su portal web, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota Occidental S.A. mediante radicado No. 20205321457772 del 22 de diciembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

### **3.1.4 Radicado 20205320832102 y 20205320696382.**

**3.1.4.1** Mediante queja con radicado No. 20205320832102 del 23 de septiembre de 2020, el quejoso manifestó:

*“Me dirijo a ustedes para implementar una queja sobre las tarifas absurdas que están manejando en la flota occidental tramo Pereira-medellin, pague \$100.000 por un solo trayecto, más del doble, es entendible que se esté cobrando de más por qué los protocolos de sillas vacías así lo exigen, pero en este caso el bus en el primer piso tiene 12 sillas de las cuales solo 4 están aisladas, osea 1/3, deberían ser más coherentes con. El cobro de las tarifas, adjunto imágenes” (sic).*

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota Occidental S.A., mediante radicado No. 20209100534481 de 21 de octubre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a los mecanismos de difusión de tarifas a los usuarios del servicio, los valores de las tarifas cobradas en las rutas mencionadas para la fecha de los hechos, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

Flota Occidental S.A. mediante radicado No. 20205321145822 del 09 de noviembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

**3.1.4.2** Mediante queja con radicado No. 20205320696382 del 29 de agosto de 2020, el quejoso manifestó:

*“En calidad de Alcalde del Municipio de Istmina (Chocó)-Choco, mediante el presente escrito llevo a ustedes para presentar queja en contra de las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre en jurisdicción del Municipio de Istmina (Chocó) hacia Quibdó, Puerto Meluk, Pereira , Medellín y Cali , por el alza exagerada de los costos de operación (sic).*

*Cabe resaltar que el Municipio de Istmina (Chocó), cuenta un una población de 30.742 habitante y es el 2º Municipio en Importancia en el Departamento del Choco, por su ubicación geografía (Zona del San Juan) situación que hace, que los Municipio circunvecinos realicen múltiples actividades y tramites en él. La mayoría de sus pobladores somos personas de bajos recursos dedicados a la actividad económica de la minería artesanal (Barequeo) y la agricultura. \_ actividades las cuales también se vieron afectadas con la emegercia sanitaria ocasionada por el covid19 (sic).*

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

*Es de notar que la afectación económica que atraviesa el país deja un panorama mas complejo para las personas de nuestra región, y a que muchos se tienen que ver en la obligación de desplazarse a destinos como quibdo, pereira, cali medellin, bogota entre otras, en busca de algunos bienes y servicios (sic).*

*En ese sentido con alza en más del 80% que se presenta hoy en las tarifas de transporte, les impedirá notoriamente movilizarse algunos de estos destinos y a que Antes de que el virus COVID-19 llegara a nuestro territorio las empresas Transprogreso, Expreso del Pacífico, Cootrasanjuan y Flota occidental que prestan el servicio de transporte terrestre desde Istmina (Chocó)-Quibdó, Istmina (Chocó)-Puerto Meluk, tenían la siguiente tarifa:*

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE EN BUSETA</b>
Istmina (Chocó) - Quibdó	\$14.000
Istmina (Chocó) - Puerto Meluk	\$17.000

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE EN SERVICIO ESPECIAL</b>
Istmina (Chocó) - Quibdó	\$17.000

*Por su parte las Empresas Arauca que cubre la ruta Istmina (Chocó)-Cali, la Empresa Flota occidental que cubre la ruta Istmina (Chocó)-Pereira, Istmina (Chocó)-Medellín y la empresa Rapidochoa que cubre la ruta Istmina (Chocó)-Medellín, tenían la siguiente tarifa:*

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE</b>
Istmina (Chocó)-Pereira	\$50.000
Istmina (Chocó)-Medellín	\$75.000
Istmina (Chocó)-Cali	\$75.000

*Ahora que el Gobierno Nacional anuncio que a partir del 1° de septiembre se apertura el servicio de transporte, dichas empresas han anunciado a la comunidad un incremento en sus costos de operaciones por más del 80%, quedando las siguientes tarifas:*

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE BUSETA</b>
Istmina (Chocó)-Quibdó	\$22.000
Istmina (Chocó)-Puerto Meluk	\$23.000

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE EN SERVICIO ESPECIAL</b>
Istmina (Chocó)-Quibdó	\$27.000

<b>RUTA</b>	<b>VALOR DEL PASAJE</b>
Istmina (Chocó)-Pereira	\$78.000
Istmina (Chocó)-Medellín	\$118.000
Istmina (Chocó)-Cali	\$110.000

*Como se puede observar el incremento va ser superior al 50%, por lo que requerimos de su intervención para que ORDENEN la regulación de dichos costo (sic).*

*Como se manifestó al inicio el alza en las tarifas y/o costos de operación hace que gran parte de la población del Municipio de Istmina (Chocó) y de los Municipios aledaños no puedan acceder al servicio por no contar con los recursos para pagar el valor del pasaje" (sic).*

En atención a la queja presentada por el usuario ante la Superintendencia de Transporte, esta Dirección elevó requerimiento a Flota Occidental S.A., mediante radicado No. 20209100692441 del 20 de noviembre de 2020, solicitándole información relacionada con los hechos de la queja, puntualmente lo referente a los mecanismos de difusión de tarifas a los usuarios del servicio, los valores de las tarifas cobradas en las rutas mencionadas para la fecha de los hechos, las PQR presentadas por el usuario y su respectiva respuesta con su constancia de envío.

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

Flota Occidental S.A. mediante radicado No. 20205321456852 del 22 de diciembre de 2020, dio respuesta al requerimiento de información realizado por esta Dirección.

De otra parte, y conforme las manifestaciones de los quejosos en los PQRDS de los numerales 3.1.4.1 y 3.4.1.2, se pone presente el hecho, que el día 30 de abril de 2021 a las 5:12 pm (constatado en la URL <http://horalegal.inm.gov.co>, esta Superintendencia procedió a efectuar una visita de inspección en la URL <https://www.flotaoccidental.com/rutas-habilitadas/>, a fin de verificar el valor las tarifas difundidas para las diferentes rutas donde la empresa prestó el servicio de transporte, y con ello confirmar si las manifestaciones señaladas por la transportadora en las respuestas a los requerimientos de información arriba reseñados, eran congruentes con la información de tarifas que se brinda al usuario en su portal web.

Se anexan las siguientes capturas de pantalla conforme la visita correspondiente:

Imagen 1. Captura de pantalla número 1, fecha y hora de inspección URL <http://horalegal.inm.gov.co/>:



Imágenes 2 a 5. – Capturas de pantallas 2 a 5, información de rutas, fechas, tarifas y horarios en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.com/rutas-habilitadas/>:

Imagen 2.

ROTA	DIA S	HORARIOS	TARIFAS
Rosario - Manizales	Lunes a viernes	7:00	\$ 20.000
Manizales - Rosario	Lunes a viernes	17:00	\$ 20.000
Marmato - Manizales	Lunes a viernes	6:30	\$ 25.000
Manizales - Marmato	Lunes a viernes	16:30	\$ 25.000
Merizala - Pereira	Lunes a viernes	6:30	\$ 18.000
Pereira - Merizala	Lunes a viernes	16:00	\$ 18.000
Balón de Umbra - Pereira	Lunes a viernes	6:30	\$ 12.500
Pereira - Balón de Umbra	Lunes a viernes	16:00	\$ 12.500
Pereira - Armenia	Lunes a sábado	16:00	\$ 10.000
Armenia - Pereira	Lunes a sábado	6:40	\$ 10.000
Pereira - Guática	Lunes a domingo	17:00	\$ 24.000
Guática - Pereira	Lunes a domingo	7:00	\$ 24.000
Pereira - Iba	Lunes a domingo	6:00	\$22.000
Iba - Pereira	Lunes a domingo	16:30	\$22.000
Marmato - Medellín	Lunes miércoles y viernes	6:30	\$32.000
Medellín - Marmato	Lunes miércoles y viernes	16:00	\$32.000
Marmato - La Prizada	Lunes miércoles y viernes	6:30	\$10.000
La Prizada - Marmato	Lunes miércoles y viernes	16:00	\$10.000

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

Imagen 3.

Visita de Inspección Flota Occidental.mp4 - Reproductor multimedia VLC

Inicio Horarios de Viaje Quiérenes Servicios Blog Contacto

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Pereira - La Virgen - Pereira	Lunes a domingo	1:00 - 10:00	Cabota 20 minutos \$ 2.200
Pereira - Quibdó - Pereira	Lunes a domingo	6:00 - 10:00	Lobos de montaña \$ 2.200

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Armenia - Pereira - Medellín	Viernes	6:00	\$ 120.000, 500.000
Medellín - Pereira - Armenia	Sabados	10:30	\$ 120.000, 500.000

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Armenia - Medellín	Lunes a viernes	3:00 21:30	\$ 900.000
Pereira - Medellín	Lunes a viernes	10:00 19:00	\$ 800.000
Medellín - Pereira - Armenia	Martes a sabados	6:00 21:30	\$ 900.000

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Armenia - Medellín - Pereira	Medellín - Pereira	0:00	\$ 1.100.000
Medellín - Armenia - Pereira	Armenia - Medellín	0:00	\$ 1.100.000
Medellín - Armenia - Pereira	Medellín - Pereira	0:00	\$ 1.100.000

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Pereira - Medellín - Quibdó - Armenia	Lunes, miércoles y viernes	9:00	Pereira - La Virgen \$ 2.200 Pereira - Armenia \$ 2.200 Pereira - Quibdó \$ 2.200 Pereira - Soacha \$ 2.200 Quibdó - La Virgen \$ 2.200 Pereira - Medellín \$ 2.200 Armenia - Medellín \$ 2.200 Armenia - La Virgen \$ 2.200

Imagen 4.

Visita de Inspección Flota Occidental.mp4 - Reproductor multimedia VLC

Inicio Horarios de Viaje Quiérenes Servicios Blog Contacto

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Armenia - Medellín - Quibdó - Armenia	Sabados	9:00	Pereira - La Virgen \$ 2.200 Pereira - Medellín \$ 2.200 Armenia - Pereira \$ 2.200 Armenia - La Virgen \$ 2.200 Armenia - Armenia \$ 2.200 Armenia - Pereira \$ 2.200 Armenia - Soacha \$ 2.200 Armenia - Medellín \$ 2.200 Medellín - La Virgen \$ 2.200 Medellín - Pereira \$ 2.200 Medellín - Armenia \$ 2.200 Medellín - Soacha \$ 2.200 Medellín - Quibdó \$ 2.200 Pereira - Quibdó \$ 2.200 Quibdó - Pereira \$ 2.200
Medellín - Armenia - Pereira	Martes, jueves y domingo	9:00	Medellín - Soacha \$ 2.200 Medellín - Pereira \$ 2.200 Medellín - Armenia \$ 2.200 Medellín - La Virgen \$ 2.200 Medellín - Pereira \$ 2.200 Medellín - Armenia \$ 2.200
Armenia - Pereira - Bogotá	Sabados y domingos	8:30	Armenia - Bogotá \$ 400.000 Pereira - Bogotá \$ 400.000
Pereira - Quibdó	Todos los días	7:00 9:00 10:00 11:00 12:00	Pereira - Quibdó \$ 227.000
Quibdó - Pereira	Todos los días	8:00 10:00 11:00 12:00	Quibdó - Pereira \$ 227.000

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Medellín - Pereira - Armenia	Martes, jueves y sabados	21:00	\$ 110.000
Armenia - Pereira - Medellín	Lunes, miércoles y viernes	14:00	\$ 110.000
Pereira - Armenia	Lunes a sabados	8:30	\$ 607.000
Armenia - Pereira	Lunes a sabados	18:00	\$ 607.000
Medellín - Pereira - Tadó	Martes, jueves y sabados	21:00	\$ 105.000
Tadó - Pereira - Medellín	Lunes, miércoles y viernes	14:00	\$ 105.000
Pereira - Tadó	Lunes a sabados	8:30	\$ 605.000
Tadó - Pereira	Lunes a sabados	9:20	\$ 605.000

Imagen 5.

Visita de Inspección Flota Occidental.mp4 - Reproductor multimedia VLC

Inicio Horarios de Viaje Quiérenes Servicios Blog Contacto

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Armenia - Pereira	Lunes a sabados	2:30	\$ 900.000
Medellín - Pereira - Quibdó	Martes, jueves y sabados	21:00	\$ 120.000
Quibdó - Pereira - Medellín	Martes, jueves y sabados	13:00	\$ 120.000
Pereira - Quibdó	Lunes a sabados	8:30	\$ 800.000
Quibdó - Pereira	Lunes a sabados	8:00	\$ 800.000

ROTA	DÍAS	HORARIOS	TARIFAS
Pereira - Resaca	Lunes a sabados	10:00	Pereira - La Virgen \$ 2.200 Pereira - Armenia \$ 2.200 Pereira - La Caba \$ 2.200 Pereira - Resaca \$ 2.200 Resaca - Armenia \$ 2.200
Resaca - Pereira	Lunes a sabados	10:00	Resaca - La Caba \$ 4.000 Resaca - La Virgen \$ 2.200 Resaca - Pereira \$ 2.200 Pereira - La Virgen \$ 2.200 Pereira - Armenia \$ 2.200 Pereira - Resaca \$ 2.200
Pereira - Supá	Lunes a sabados	7:00 - 10:00	Pereira - La Caba \$ 2.200 Pereira - Armenia \$ 2.200 Pereira - Resaca \$ 2.200 Pereira - Soacha \$ 2.200
Supá - Pereira	Lunes a sabados	08:30 - 12:00	Supá - Pereira \$ 4.000 Supá - Armenia \$ 1.700 Supá - La Caba \$ 2.000 Supá - La Virgen \$ 2.200 Supá - Pereira \$ 2.200

TELÉFONOS:

Armenia: 213 663 9312 - Fijo 853 2211  
 Resaca: 241 706 1211 - Fijo 879 1706  
 Armenia: 215 211 3201 - Fijo 747 5686  
 La Virgen: 212 287 7653  
 Medellín: 221 638 7797 - 302 282 4730

Imagen 6. – Captura de pantalla número 6, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto Medellín - Pereira en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

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

Servicio	Día	Hora	Tiempo estimado	Distancia (km)	Valor
EMPERADOR	2021-04-06	8:30 pm	06:00:00	200	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	9:30 pm	06:00:00	200	70.000
FLYING	2021-04-06	9:00 pm	06:00:00	200	40.000
EMPERADOR	2021-04-06	9:30 pm	06:00:00	200	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	11:30 pm	06:00:00	200	70.000

Imagen 7. – Captura de pantalla número 7, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto Pereira - Medellín en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

Servicio	Día	Hora	Tiempo estimado	Distancia (km)	Valor
EMPERADOR	2021-04-06	6:45 pm	06:00:00	300	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	8:45 pm	06:00:00	300	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	10:45 pm	06:00:00	300	70.000

Imagen 8. – Captura de pantalla número 8, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Istmina (Chocó) con destino Pereira - Medellín en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

Servicio	Día	Hora	Tiempo estimado	Distancia (km)	Valor
EMPERADOR	2021-04-06	6:45 pm	06:00:00	300	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	8:45 pm	06:00:00	300	70.000
EMPERADOR	2021-04-06	10:45 pm	06:00:00	300	70.000

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

Imagen 9. – Captura de pantalla número 9, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Pereira - Medellín con destino Istmina (Chocó) en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

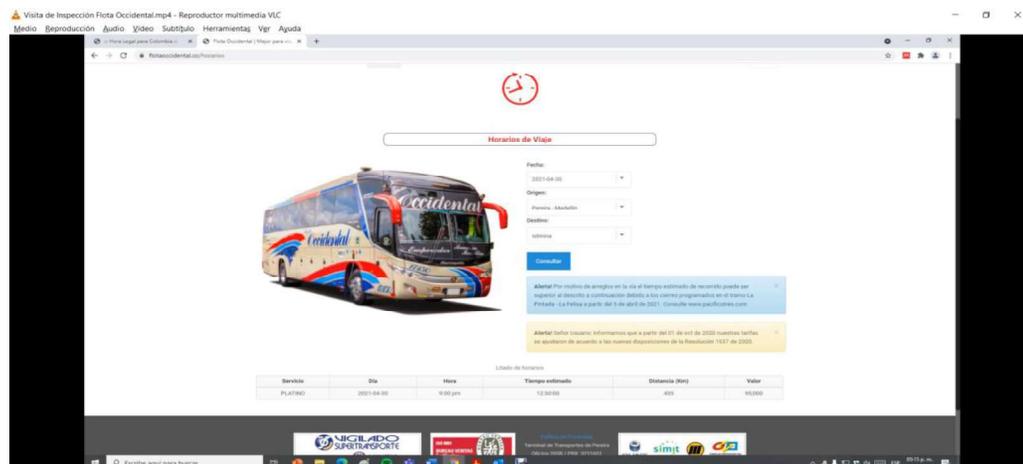


Imagen 10. – Captura de pantalla número 10, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Istmina (Chocó) - Quibdó en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

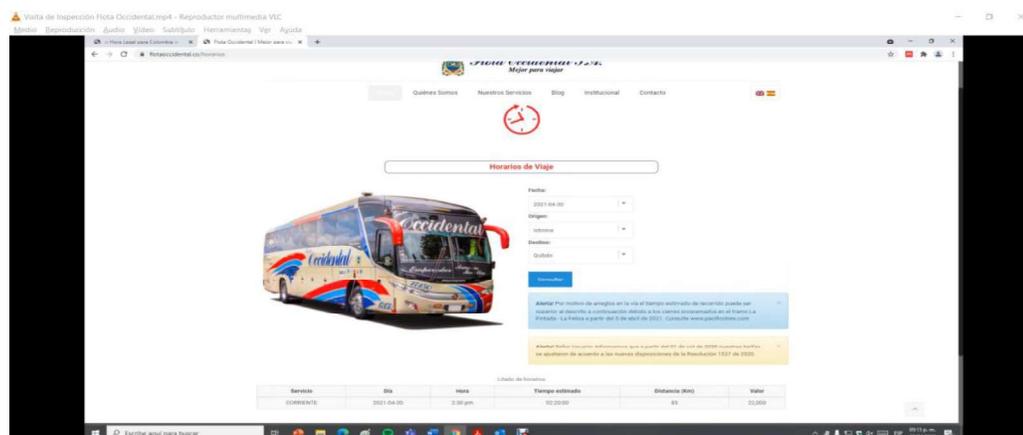


Imagen 11. – Captura de pantalla número 11, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Quibdó - Istmina (Chocó) en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

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

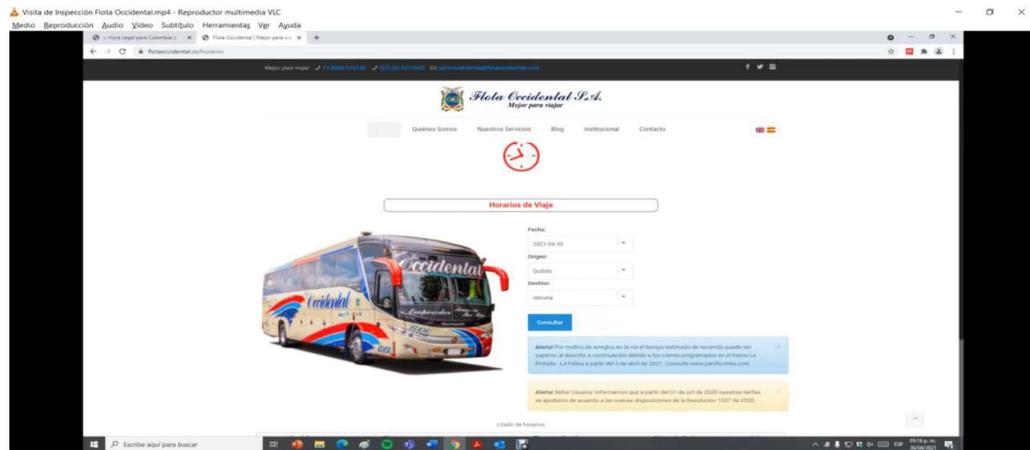


Imagen 12. – Captura de pantalla número 12, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Istmina (Chocó) – Pereira en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:

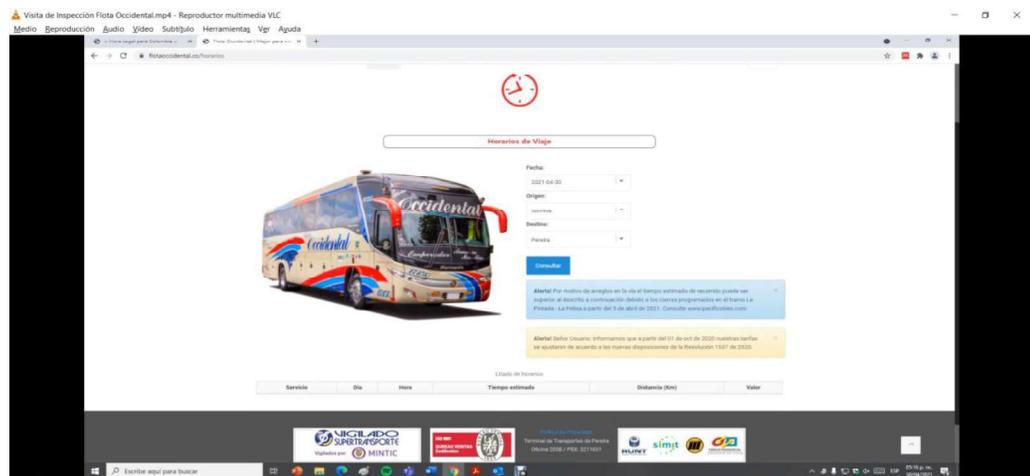
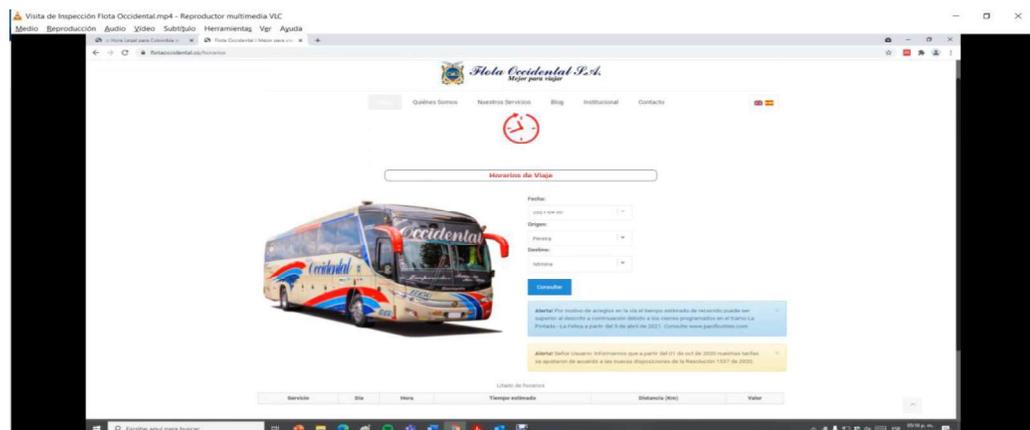


Imagen 13. – Captura de pantalla número 13, proceso de consulta de viaje (servicio, día, hora, tiempo estimado, distancia (km) y valor) para el trayecto con origen Pereira - Istmina (Chocó) en el portal web de la empresa Flota Occidental S.A., URL <https://www.flotaoccidental.co/horarios>:



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

Respecto de la revisión de las respuestas a los requerimientos de información distinguidos con los radicados Nos. 20205321145822 del 09 de noviembre de 2020 y 20205321456852 del 22 de diciembre de 2020, y la inspección realizada en el portal web de la transportadora, se encontraron los siguientes hallazgos a saber:

- Para el trayecto Pereira – Medellín, la transportadora indicó en su respuesta a requerimiento No. 20205321145822, en los numerales 4.2 y 4.3, que las fechas de publicación de aumento de tarifas se realizó el 11 de junio de 2020 y 01 de septiembre de 2020; sin embargo, también manifiesta que las fechas de dicho cambio de tarifas fueron el 01 de junio de 2020 y 01 de septiembre de 2020. Es visible el hecho que se efectuó cobro tiquetes a los usuarios con una tarifa superior que no fue informado con la debida antelación al 01 de junio de 2020 y 01 de septiembre de 2020. Lo anterior, se confirma en las planillas de venta de tiquetes desde el 01 de septiembre de 2020 al 02 de noviembre de 2020, anexos a la respuesta al requerimiento.
- A lo anterior, se suma el hecho que no hay soportes de la mencionada difusión de tarifas a los usuarios.
- El correo electrónico masivo señalado por la vigilada, donde manifiesta haber realizado la difusión del cambio de tarifas a los usuarios, y visible en el numeral 4.2 de la respuesta al requerimiento No. 20205321145822, no tiene que ver con el tema de cambio de tarifas, sino que hace referencia a un contenido diferente.
- En el radicado No. 20205321456852, la empresa aporta captura de pantalla en el numeral 4.2, del valor de tiquetes de viaje para el mes de septiembre de 2020 en el trayecto Pereira – Medellín, en los servicios Gran Emperador y Emperador por \$80.000, y en servicio Corriente \$70.000. Sin embargo, en la relación de venta de tiquetes, allegado como anexo en el radicado 20205321145822, a partir del 01 de septiembre de 2020, ya se estaba cobrando una tarifa para dicho tramo por valores entre \$80.000 a \$100.000.
- De igual manera, en el radicado No. 20205321456852, la empresa aporta captura de pantalla en el numeral 4.2, del valor de tiquetes de viaje para el mes de octubre de 2020 en el trayecto Pereira – Medellín, en los servicios Corriente por \$60.000, Emperador por \$70.000, y en servicio Príncipe \$60.000. Sin embargo, en la relación de venta de tiquetes, allegado como anexo en el radicado 20205321145822, a partir del 01 de septiembre de 2020, ya se estaba cobrando una tarifa para dicho tramo por valores que oscilaban entre los \$80.000 a \$130.000, predominando el valor de \$90.000.
- Respecto a los trayectos desde Istmina (Chocó) con destino Pereira, Medellín y Quibdó, al revisar el enlace [www.flotaoccidental.co/horarios](http://www.flotaoccidental.co/horarios), indicado en el numeral 4.2 de la respuesta con el radicado 20205321456852, no se evidencian pruebas que la información de cambio de tarifas se hubiere difundido. Téngase en cuenta que como bien se vislumbra en la visita de inspección realizada y conforme los pantallazos arriba adjuntos y el video en formato mp4 anexo al presente documento, solo se brinda información del valor del tiquete desde Pereira – Medellín con destino Istmina (Chocó) en el servicio Platino y en el trayecto Istmina (Chocó) con destino Quibdó en el servicio Corriente. Respecto de las demás rutas y discriminación de servicios no aparece información alguna.
- De la misma manera, no figuran soportes allegados con la respuesta a requerimiento que acrediten la difusión de tarifas para las rutas señaladas en el punto anterior.

#### 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 Queja con radicado No. 20195605840482, en cinco (5) folios<sup>16</sup>.

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

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

- 4.2.2 Requerimiento de información con radicado 20199100656361 del 03 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección a Flota Occidental S.A., con sus respectivos anexos en nueve (9) folios<sup>17</sup>.
- 4.2.3 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20195606134882 del 26 de diciembre de 2019, con sus anexos en ochenta y un (81) folios<sup>18</sup>.
- 4.1.2 Queja con radicado No. 20195606004022, en dos (2) folios<sup>19</sup>.
- 4.2.4 Requerimiento de información con radicado 20199100704951 del 16 de diciembre de 2019, realizado por esta Dirección a Flota Occidental S.A., con sus respectivos anexos en ocho (8) folios<sup>20</sup>.
- 4.2.5 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205320021622 del 10 de enero de 2020, con sus anexos en setenta y tres (73) folios<sup>21</sup>.
- 4.1.3 Queja con radicado No. 20205320782382, en ocho (8) folios<sup>22</sup>.
- 4.2.6 Requerimiento de información con radicado 20209100692591 del 20 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Flota Occidental S.A., con sus respectivos anexos en diecinueve (19) folios<sup>23</sup>.
- 4.2.7 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321457772 del 22 de diciembre de 2020, con sus anexos en veintitrés (23) folios<sup>24</sup>.
- 4.1.4 Queja con radicado No. 20205320832102 con sus anexos, en cuatro (4) folios<sup>25</sup>.
- 4.2.8 Requerimiento de información con radicado 20209100534481 del 21 de octubre de 2020, realizado por esta Dirección a Flota Occidental S.A., con sus respectivos anexos en nueve (9) folios<sup>26</sup>.
- 4.2.9 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321145822 del 09 de noviembre de 2020, con sus anexos en treinta y seis (36) folios<sup>27</sup>.
- 4.1.5 Queja con radicado No. 20205320696382 con sus anexos, en cinco (5) folios<sup>28</sup>.
- 4.2.10 Requerimiento de información con radicado 20209100692441 del 20 de noviembre de 2020, realizado por esta Dirección a Flota Occidental S.A., con sus respectivos anexos en nueve (9) folios<sup>29</sup>.
- 4.2.11 Respuesta a requerimiento de información con radicado No. 20205321456852 del 22 de diciembre de 2020, con sus anexos en ciento cuatro (104) folios<sup>30</sup>.
- 4.2.12 Visita inspección virtual a la URL <https://www.flotaoccidental.com>, en formato Mp4 y hash de trazabilidad de revisión del archivo en línea<sup>31</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>32</sup>, está

<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

<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> Documentos con nombre «Prueba 8» incorporado al expediente digital

<sup>24</sup> Documentos con nombre «Prueba 9» incorporado al expediente digital

<sup>25</sup> Documentos con nombre «Prueba 10» incorporado al expediente digital

<sup>26</sup> Documentos con nombre «Prueba 11» incorporado al expediente digital

<sup>27</sup> Documentos con nombre «Prueba 12» incorporado al expediente digital

<sup>28</sup> Documentos con nombre «Prueba 13» incorporado al expediente digital

<sup>29</sup> Documentos con nombre «Prueba 14» incorporado al expediente digital

<sup>30</sup> Documentos con nombre «Prueba 15» incorporado al expediente digital

<sup>31</sup> Documentos con nombre «Prueba 16» incorporado al expediente digital

<sup>32</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 Flota Occidental S.A

Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos contra la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, así:

**5.1 CARGO PRIMERO: Por la presunta infracción a las condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

#### 5.1.1 Imputación fáctica

Los bienes y servicios ofrecidos de manera masiva a los usuarios que así lo requieran, deben cumplir unos estándares mínimos de exigibilidad, que permitan brindar en los receptores una sensación de seguridad, en el sentido, que lo adquirido cumplirá las expectativas sobre las cuales se contrató el servicio o se adquirió el bien.

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

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

*“En este sentido, el primer parámetro que debe ser examinado en aras de establecer si un producto cumple o no con las condiciones de calidad, es determinar si existen disposiciones legales que regulen la materia, debido a que, de existir alguna norma al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella”<sup>33</sup>.*

Por otro lado, en relación con las condiciones que se ofrecen al suministrar el servicio, se tendrán como sustento en primer lugar, las que ofrezca cada empresa a sus usuarios antes de la celebración del contrato y las habituales del mercado.

De conformidad con la norma transcrita, el material probatorio obrante en el expediente y los hechos descritos en los numerales 3.1.1 y 3.1.2 la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, habría incumplido respecto de los usuarios la obligación de prestar con calidad e idoneidad en el servicio de transporte de pasajeros y cumplir con las expectativas ofrecidas en los compromisos adquiridos, de acuerdo con los aspectos de carácter legal y los estándares que la misma empresa ofrece, pues según lo puesto en conocimiento a esta Superintendencia en las quejas que obran como prueba en este expediente, pues al parecer la investigada:

- No entregó al usuario el equipaje recibido por su aparente pérdida.
- No efectuó la expedición de tiquete de viaje.

#### 5.1.2 Imputación jurídica

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

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

##### 1. Derechos:

1.1. *Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que*

<sup>33</sup> Valderrama Rojas, Carmen Ligia. De las garantías: una obligación del productor y el proveedor, pág. 236. En: Perspectivas del derecho del consumo. Universidad Externado de Colombia, 2013.

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

establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

(...)

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

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar, en el desarrollo de esta investigación administrativa, si en efecto la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, incumplió con la obligación de prestar un servicio en las condiciones de calidad, en los términos del numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

**5.2 CARGO SEGUNDO:** Por la presunta infracción al deber de información contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, el inciso primero del artículo 23 Ley 1480 de 2011, el inciso primero del artículo 26 Ley 1480 de 2011 y el artículo 5 de la Resolución 3600 de 2001.

#### 5.2.1 Imputación fáctica

Bajo este contexto normativo, se debe tener presente que la información como principio general del derecho del consumidor tiene como objetivo que el usuario puede realizar una elección bien fundada, es decir, que la decisión de adquirir o no un servicio se ajuste a las necesidades particulares de cada uno de los usuarios. No es el deber precontractual de informar del código de comercio; la información como principio debe ir encaminada a tomar una libre elección del servicio a contratar, las condiciones contratadas y el debido uso del servicio al adquirirlo.

De conformidad con lo descrito en el numeral 3.1.3 y 3.1.4 de la presente Resolución, la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, presuntamente incumplió la obligación de suministrar información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, pues al parecer la investigada:

- No dio información veraz y transparente al usuario sobre el valor de tiquete de viaje adquirido a través su portal web de la empresa.
- No dio información oportuna y con la debida antelación al usuario, acerca del cambio de tarifas de viaje.

#### 5.2.2. Imputación jurídica

**“Numeral 1.3. del Artículo 3 Ley 1480 de 2011:** *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: 1.3. (...) 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. (...)*”

**“Inciso primero del artículo 23 Ley 1480 de 2011:** *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.”*

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

**“Inciso primero del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011: INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio”.

**“Artículo Segundo de la Resolución 3600 de 2001. - DIFUSION DE TARIFAS.** - Con una antelación no menor a cinco (5) días de su puesta en vigencia, las empresas de transporte deberán difundir y mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas que cobrarán en las diferentes rutas autorizadas, discriminándolas según el nivel de servicio”.

Bajo este contexto, la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte procederá a verificar si en efecto la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, incumplió con la obligación del deber de información al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3, el artículo 23 y el 26 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 5 de la Resolución 3600 de 2001.

## VI. SANCIONES PROCEDENTES

De encontrarse probada la existencia del presunto incumplimiento señalado en la formulación de cargos a la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, procederá la aplicación de la graduación del monto de la sanción del literal a) del parágrafo del mencionado artículo, así:

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

(...)

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>34</sup>

## VII. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVT

Que el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019<sup>35</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)”.

<sup>34</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>35</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 Flota Occidental S.A

### VIII. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

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

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

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

**8.2.** Que se le concederá a la sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, el término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando descargos, solicitando y/o aportando las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el procedimiento administrativo sancionatorio de carácter general establecido en la Ley 1437 de 2011.

Los descargos deberán ser suscritos por el representante legal de la sociedad investigada o sus apoderados, debidamente acreditados, y deberán contener en su asunto, de manera visible, el número del **Expediente: 2021910260100022-E**

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 Sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, de acuerdo con lo previsto en la parte motiva por la presunta vulneración a las disposiciones contenidas en las siguientes disposiciones normativas a saber:

- Numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.
- Numeral 1.3 del artículo 3 y el inciso primero del artículo 23 y 26 de la Ley 1480 de 2011.
- Numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.
- Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Artículo 1002 del Código de Comercio, subrogado por el artículo 16 del Decreto Extraordinario 01 del 02 de enero de 1990.
- Literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

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

---

- Artículo 5 de la Resolución 3600 de 2001.

**CARGO PRIMERO:** Por la presunta infracción a la obligación de prestar el servicio de transporte de pasajeros y cumplir con las expectativas ofrecidas en los compromisos adquiridos, en condiciones de calidad contempladas en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**CARGO SEGUNDO:** Por la presunta infracción a la obligación de informar al usuario contemplada en el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 y 26 de la Ley 1480 de 2011, y el artículo 5 de la Resolución 3600 de 2001, incurriendo con ello en la infracción establecida en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la Sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**, 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 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 **2021910260100022-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](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 Sociedad **FLOTA OCCIDENTAL S.A.**, identificada con **NIT. 891400148 - 0**.

**ARTÍCULO CUARTO:** Con la notificación del presente acto administrativo, se remite el **link** de consulta del expediente digital.

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

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

**ARTÍCULO OCTAVO:** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47<sup>36</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,

9209 DE 02/09/2021

RAMOS BEDOYA  
JAIRO JULIAN

Firmado digitalmente por  
RAMOS BEDOYA JAIRO JULIAN  
Fecha: 2021.09.06 08:08:25  
-05'00'

**JAIRO JULIÁN RAMOS BEDOYA**

**Notificar:**

**Flota Occidental S.A.**

Diego Eduardo Ramírez Herrera

[contador@flotaoccidental.com](mailto:contador@flotaoccidental.com)

Anexo: Certificado de existencia y representación de la Sociedad Flota Occidental S.A.

Proyectó: R.S.D.

<sup>36</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: E552732223-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:** contador@flotaoccidental.com

**Fecha y hora de envío:** 6 de Septiembre de 2021 (10:22 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 6 de Septiembre de 2021 (10:23 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330092095 de 02-09-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Flota Occidental S.A.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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-9209.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA  
Y REPRESENTACION LEGAL.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 6 de Septiembre de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E55273238-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@flotaoccidental.com

**Fecha y hora de envío:** 6 de Septiembre de 2021 (10:22 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 6 de Septiembre de 2021 (10:23 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330092095 de 02-09-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Flota Occidental S.A.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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-9209.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA  
Y REPRESENTACION LEGAL.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 6 de Septiembre de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E55273241-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:** jefeoperativo@flotaoccidental.com

**Fecha y hora de envío:** 6 de Septiembre de 2021 (10:22 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 6 de Septiembre de 2021 (10:23 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330092095 de 02-09-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Flota Occidental S.A.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

Los datos recogidos por la SUPERINTENDENCIA 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.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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-9209.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA  
Y REPRESENTACION LEGAL.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 6 de Septiembre de 2021

# Certificado de comunicación electrónica

## Email certificado

El servicio de **envíos**  
de Colombia



Identificador del certificado: E55273239-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:** secretaria@flotaoccidental.com

**Fecha y hora de envío:** 6 de Septiembre de 2021 (10:22 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 6 de Septiembre de 2021 (10:23 GMT -05:00)

**Asunto:** Notificación Resolución 20215330092095 de 02-09-2021 (EMAIL CERTIFICADO de notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co)

**Mensaje:**

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

Señor(a)

Flota Occidental S.A.

La presente notificación electrónica se realiza conforme a lo dispuesto por el artículo 4 del Decreto Ley 491 de 2020, en consonancia con la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 por la cual se prorroga la emergencia sanitaria expedida 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:

Contra la presente Resolución no procede recurso alguno.

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.

Es importante indicar que los canales oficiales dispuestos para la presentación de sus escritos o cualquier solicitud relacionada con el contenido del acto administrativo, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) o radicarlo de forma presencial en la ventanilla única de radicación de la Superintendencia de Transporte ubicada en la dirección Diagonal 25 G # 95 A – 85 de la ciudad de Bogotá D.C.

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-9209.pdf	Ver archivo adjunto. Visible en los documentos.



Content2-application-CERTIFICADO DE EXISTENCIA  
Y REPRESENTACION LEGAL.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 6 de Septiembre de 2021