

Bogotá D.C, 11 febrero 2026



20269120054701

11 febrero 2026

Señor

Jorge Andrés Castro Gasca

CALLE 2 #93 D - 30

jorca19871@hotmail.com

BOGOTA DC

Asunto: Comunicación de cierre de la actuación frente a la pqrsc presentada con radicado no. 20265340020912

Respetado señor Castro:

En atención a la PQRSD relacionada en el asunto, a través de la cual puso en conocimiento de este ente de control presuntas inconformidades en la prestación de servicio por parte de la plataforma Yango, es pertinente informarle que, con base en la información recaudada, no fue posible establecer que los hechos referidos constituyan una infracción a las disposiciones normativas que regulan el transporte de carga.

De la documentación recaudada se pudo establecer lo siguiente:

1. De acuerdo con el radicado del asunto, se informó a esta Dirección que:

"(...) DURANTE LOS ÚLTIMOS 6 MESES, ME DESEMPEÑÉ COMO SOCIO CONDUCTOR ACTIVO DE LA PLATAFORMA YANGO PRO, Y A LA FECHA CUENTO CON UNA CALIFICACION DE 4.9 LO CUAL REPRESENTA UN NIVEL DE SATISFACCION ALTO POR PARTE DE LOS USUARIOS, CUMPLIENDO CON TODOS LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD EXIGIDOS POR LA APLICACIÓN.

LA PLATAFORMA VALIDÓ MI PERFIL Y DOCUMENTACIÓN AL INICIO DE NUESTRA RELACIÓN, PERMITIÉNDOME OPERAR DE MANERA CONTINUA Y GENERAR MI SUSTENTO DIARIO A TRAVÉS DE ESTA ACTIVIDAD.

EL DÍA 10 DE ENERO DE 2026, MI ACCESO FUE RESTRINGIDO DE MANERA UNILATERAL Y SIN PREVIO AVISO, IMPIDIÉNDOME EJERCER MI DERECHO AL TRABAJO.

AL SOLICITAR INFORMACIÓN, LA EMPRESA NO HA PROPORCIONADO UNA RAZÓN EXPLÍCITA O JUSTIFICADA. CABE RESALTAR QUE MI SITUACIÓN

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-004
V5 - 02-Ago-2024

JURÍDICA (LIBERTAD CONDICIONAL) ES DE CONOCIMIENTO PÚBLICO Y NO HA VARIADO DESDE EL MOMENTO EN QUE LA APP ME ACEPTÓ ORIGINALMENTE, POR LO QUE EL BLOQUEO ACTUAL RESULTA INCOHERENTE Y DISCRIMINATORIO.

ESTE ACTO CONSTITUYE UN EJERCICIO ARBITRARIO DEL PODER DE LA PLATAFORMA, AFECTANDO MI MÍNIMO VITAL Y MI PROCESO DE RESOCIALIZACIÓN AVALADO POR LA JUSTICIA COLOMBIANA.

PRETENSIONES:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: QUE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE ORDENE A YANGO INFORMAR EL MOTIVO TÉCNICO O LEGAL EXACTO DE LA SUSPENSIÓN.

DEBIDO PROCESO: QUE SE VERIFIQUE SI LA PLATAFORMA APLICÓ UN PROCEDIMIENTO JUSTO ANTES DE INHABILITAR MI FUENTE DE INGRESOS.

REACTIVACIÓN: QUE, EN VIRTUD DEL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA (AL HABERME DEJADO TRABAJAR 6 MESES SIN QUEJAS ALGUNA), SE ORDENE LA REACTIVACIÓN DE MI CUENTA.

PRUEBAS:

CAPTURA DE PANTALLA DE LA CUENTA BLOQUEADA.

EVIDENCIA DE ANTIGÜEDAD EN LA PLATAFORMA (HISTORIAL DE VIAJES O CORREOS DE BIENVENIDA).

COPIA DE LA RECLAMACIÓN PREVIA ENVIADA A YANGO". (sic)

2. Frente a lo manifestado, es importante precisar que, a través de la Ley 1480 de 2011, se expidió el Estatuto de Protección al Consumidor, el cual regula ampliamente los derechos y obligaciones que se susciten en las etapas precontractual contractual y post contractual en las relaciones de consumo, el cual se aplicarán en todos los sectores de la economía en donde no exista regulación especial y existiendo esta, acogerá la función de norma supletoria.

En el mismo sentido, dicha norma define categóricamente en su artículo 5 numeral 3, lo que se entiende por consumidor o usuario, precisando al respecto, "3. **Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario**" Negrilla fuera del texto original.

Del mismo modo, el artículo 3 del Decreto 2409 de 2018, establece que, es función de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte "(...) ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al **usuario** del sector transporte (...)". Negrilla fuera del texto original

Ahora bien, teniendo en cuenta los hechos objetos de la PQRSD del asunto, se evidencia que la misma corresponde a un asunto laboral y/o contractual entre una plataforma y una persona natural, de la cual, es importante precisar que esta Superintendencia no tiene competencia para conocer del mismo, toda vez que, dichas circunstancias deben ser controvertidas ante la jurisdicción ordinaria, como ente competente para dirimir situaciones que surjan de este tipo de relaciones.

Así mismo, es importante aclarar que dichas plataformas digitales no se encuentran debidamente habilitadas por el Ministerio de Transporte para operar de manera formal en la prestación del servicio público de transporte, actividad que por mandato legal requiere de una habilitación previa para llevar a cabo su ejecución.

3. Por lo anterior, y de acuerdo con lo dispuesto por en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que reza:

"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.

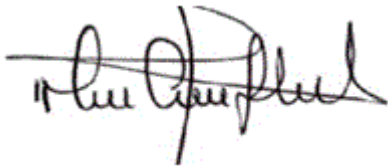
Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. **Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado.** 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." (Negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, y ante lo expuesto, no se determinó que hayan sido infringidas las normativas que rigen la protección de usuarios del sector transporte, motivo por el cual esta Dirección se abstiene de abrir investigación o desplegar cualquier

otra actuación administrativa contra el mencionado vigilado y por tal motivo se procederá con el ARCHIVO de la actuación.

Finalmente, en caso de que se presenten nuevos hechos que usted considere vulnerando sus derechos como usuario de los servicios de transporte, podrá acudir nuevamente a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal fin, y allegando los soportes correspondientes.

Atentamente,



MARIA CAMILA HERNANDEZ MORALES
COORDINADORA DEL GRUPO DE AVERIGUACIONES PREELIMINARES
GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES
Superintendencia de Transporte

Anexos:

Copias:

Aprobado el: 12/marzo/2026 10:35:49 a. m.

Hash: CEE-ed39cdd4ed69dbd0861b7b648bbaa5543408cf25

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Melitza Judith Velez Villalobos	melitzavelez [11/febrero/2026 02:15:34 p. m.]
Aprobó	Maria Camila Hernandez Morales	MariaCHernandez [12/marzo/2026 10:35:49 a. m.]