

Bogotá, 20/11/2023

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20235331024011**

Fecha: 20/11/2023

Señor (a) (es)

**Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda**

Diagonal 23 No 69 -60 Piso 3

Bogota, D.C.

Asunto: 9851Notificacion De Aviso

Respetado Señor(a) o Doctor(a):

De manera atenta, me permito notificarle que la Superintendencia de Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **9851** de **26/10/2023** contra esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las misma quedará debidamente notificada al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el (la) Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de apelación ante Superintendente Delegado de Protección a Usuarios del Sector Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

NO

SI

Sin otro particular.

Atentamente,



Firmado  
digitalmente por  
BARRADA  
CRISTANCHO  
CAROLINA

**Carolina Barrada Cristancho**

Coordinadora Grupo de Notificaciones

Anexo: Copia del Acto Administrativo  
Proyectó: Nataly Alexandra Garzón Quintero  
Revisó: Carolina Barrada Cristancho

**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 9851 DE 26/10/2023**

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda.**”

**Expediente 2023910260100066E**

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN A USUARIOS  
DEL SECTOR TRANSPORTE (E)**

De conformidad con lo previsto en las Leyes 105 de 1993 y 336 de 1996, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1480 de 2011, y en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y,

**I. CONSIDERANDO**

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

Por su parte, el artículo 5<sup>2</sup> de la Ley 336 de 1996 *“Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”* prevé que el transporte público, dentro del cual se encuentra el modo terrestre; es un servicio público esencial, en el que debe primar el interés general sobre el particular, aún más tratándose de la garantía de la prestación del servicio y, sobre todo, de la protección a los usuarios conforme a los derechos y obligaciones determinados en el reglamento respectivo.

Asimismo, 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.

En tal sentido, le compete a esta Entidad 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 se concretó en (i) inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los

<sup>1</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>2</sup> “Artículo 5º. 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. El servicio privado de transporte es aquel que tiende a satisfacer necesidades de movilización de personas o cosas, dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales y/o jurídicas. En tal caso sus equipos propios deberán cumplir con la normatividad establecida por el Ministerio de Transporte. Cuando no se utilicen equipos propios, la contratación del servicio de transporte deberá realizarse con empresas de transporte público legalmente habilitadas en los términos del presente Estatuto.”

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

usuarios del sector transporte; (ii) adelantar y decidir las investigaciones administrativas por las infracciones de las normas relacionadas con la protección a los usuarios del sector transporte; e (iii) imponer las medidas y sanciones como consecuencia de la inobservancia de la normatividad sobre protección de los usuarios del sector transporte.

En ese orden, el artículo 13 del Decreto 2409 de 2018<sup>3</sup>, establece como funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte las de: "1. *Ejercer la labor de inspección y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario del sector transporte.* 2. *Tramitar 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.* 3. *Imponer las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia o por la obstrucción de su actuación administrativa, previa solicitud de explicaciones y práctica de pruebas si hay lugar a ello. (...)"*

Finalmente es imprescindible anotar, que el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, señala que sujetos son susceptibles de ser sancionados por la violación de las normas reguladoras en materia de transporte:

- "1. Los operadores del servicio público de transporte y los de los servicios especiales.*
  - 2. Las personas que conduzcan vehículos.*
  - 3. Las personas que utilicen la infraestructura de transporte.*
  - 4. Las personas que violen o faciliten la violación de las normas.*
  - 5. Las personas propietarias de vehículos o equipos de transporte.*
- (...)" (Subrayado fuera del texto original)

## **II. HECHOS**

Los hechos que sirven de fundamento para iniciar la presente investigación administrativa son los siguientes:

### **2.1. Radicado 20225341271282 de 19 de agosto de 2022.**

La señora Yesenia Mogollón Vega, informó que el 14 de agosto de 2022, al abordar el vehículo con número interno 10073 de la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., entregó una maleta y una "bolsa maleta" para ser transportado en bodega, recibiendo el ficho de identificación correspondiente. No obstante, al llegar a su destino evidenció que solo estaba una de las maletas, el conductor no le brindó ninguna explicación al respecto y solo le solicitó el número telefónico.

Adicionalmente, precisó que no la dejaron en la Terminal de Aguachica (Cesar), y en razón a ello instauró la queja respectiva ante la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., quien dos horas después, mediante llamada telefónica, le informó que su equipaje se había extraviado pues había sido entregado a otra pasajera de manera que le responderían por un valor de doscientos mil pesos (\$200.000).

<sup>3</sup> "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**2.1.1.** El 29 de noviembre de 2022, esta Dirección remitió requerimiento de información con radicado 20229100828491, solicitando a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. información relacionada con los hechos expuestos por el usuario en la queja con radicado 20225341271282.

**2.1.2.** El 28 de diciembre de 2022, mediante radicado 20225341954132, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., dio respuesta al requerimiento con radicado 20229100828491, informando que el 14 de agosto de 2022 la usuaria adquirió el tiquete a las 19:40, para la ruta Medellín – Aguachica en el vehículo con número interno 10073 y asignación de ficha para el equipaje No. 12.

Adicionalmente, señaló que, como consecuencia del extravío del equipaje, se otorgó como compensación la suma de \$200.000, lo cuales fueron aceptados por la usuaria y abonados a la cuenta el día 13 de septiembre de 2022.

**2.2. Radicado 20225341338172 de 29 de agosto de 2022.**

La señora Lizbeth Vanesa Galvis González, informó que el 16 de julio de 2022, inició el trayecto contratado con la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., en el bus identificado con número interno 10064, con destino a la ciudad de Bucaramanga. No obstante, sobre las 05:53 a.m. del 17 de julio, se presentó un choque en la vía que conduce a San Gil Bucaramanga, hecho que es generado cuando el conductor intentó adelantar una tractomula.

Adicionalmente, señaló que 3 horas después del incidente, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. envió el vehículo con número 10069, en el cual fue embarcada junto a otros 4 pasajeros, sin recibir ficho de equipaje por parte del conductor. En la Terminal de Bucaramanga, recibió un equipaje con características iguales al suyo, pero al llegar a su lugar de residencia, encontró que a pesar de que la maleta era similar, no era la de su propiedad, circunstancia que fue informada en las instalaciones de la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., quienes 15 después informaron que responderían por un valor de \$200.000.

**2.2.1.** El 29 de noviembre de 2022, esta Dirección remitió requerimiento de información con radicado 20229100828421, solicitando a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. información relacionada con los hechos expuestos por el usuario en la queja con radicado 20225341338172.

**2.2.2.** El 14 de diciembre de 2022, mediante radicado 20225341878522, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. dio respuesta al requerimiento con radicado 20229100828421, informando que el 15 de julio de 2022 la señora Lizbeth Vanesa Galvis González, adquirió el tiquete a las 21:22, para la ruta Bogotá-Bucaramanga.

Igualmente, señaló que la usuaria hizo la entrega del equipaje a los conductores encargados del transbordo en las bodegas del vehículo identificado con número interno 10069, siendo reclamado en el lugar de destino, Bucaramanga. No obstante, a manera de compensación por la pérdida del equipaje el 13

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

septiembre otorgó un tiquete de cortesía, con una vigencia de 6 meses y la suma de \$400.000.

**2.3. Radicado 20225341806492 del 28 de noviembre de 2022.**

Se recibió traslado por competencia del Ministerio de Transporte, referente a la inconformidad presentada por la señora Laura Marcela Delgado Franco, quien precisó que el 15 de noviembre de 2022, se disponía a viajar a la ciudad Medellín, desde Bucaramanga, en el bus identificado con número interno 10013 y placa STR 863, de la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda, No obstante, al momento de embarcar los conductores informaron que había un exceso de equipaje y que se tendría que cancelar por cada una de las cajas el valor de \$50.000, circunstancia que fue puesta en conocimiento de quien vendió los tiquetes.

Teniendo en cuenta lo anterior, la usuaria solicitó que el equipaje fuera debidamente pesado para saber cual era el valor real a cancelar por el presunto exceso pero en la taquilla le informaron que no tenían báscula para ello, por tanto solo recibieron burlas y tratos inadecuados por parte de los conductores que se encontraban presentes, circunstancias que los llevó a dejar su equipaje en la ciudad de Bucaramanga, aún cuando tenían derecho a transportar un equipaje de 25 Kg, por cada uno de los tiquetes adquiridos.

**2.3.1.** El 9 de febrero de 2023, esta Dirección remitió requerimiento de información con radicado 20239100047771, solicitando a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. información relacionada con los hechos expuestos por el usuario en la queja con radicado 20225341806492.

**2.3.2.** El 23 de febrero de 2023, mediante radicado número 20235340229542, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., dio respuesta al requerimiento con radicado 20239100047771, indicando respecto del caso en concreto que, al momento de efectuar la venta de los tiquetes se les indica a los pasajeros que el exceso de equipaje deberá ser cancelado por kilos y/o volumen teniendo en cuenta las tarifas y reglamentos, de acuerdo con las políticas establecidas al respaldo de los tiquetes y en la página web.

Igualmente señala que, los conductores no están autorizados para efectuar cobros adicionales por concepto de equipaje, pues los usuarios deben remesar el equipaje directamente en las agencias, donde efectivamente no se tienen básculas, pero si existen lineamientos en los que se establecen las tarifas para el equipaje *"teniendo en cuenta el volumen y peso aprox."*

**2.4. Radicado 20225341900492 de 16 de diciembre de 2022.**

Se recibió traslado por competencia por parte de la Central de Transportes "Estación Cúcuta", de la inconformidad presentada por el señor José Alfredo Sulbaran Cárdenas, quien manifestó que el 15 de diciembre adquirió en la taquilla de la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., tiquete MED-412054 y ficha de equipaje No. 20. Al momento de llegar a su destino, el equipaje no fue encontrado pues al parecer fue intercambiado toda vez que solo quedaba una maleta a la cual le correspondía la ficha No. 58, por lo cual informó



**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

al conductor del vehículo, quien le respondió que se equivocó al momento de efectuar la entrega.

**2.4.1.** El 20 de febrero de 2023, esta Dirección remitió requerimiento de información con radicado 20239100074741, solicitando a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. información relacionada con los hechos expuestos por el usuario en la queja con radicado 20225341900492.

**2.4.2.** Mediante radicado 20235340320682 de 07 de marzo de 2023, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., dio respuesta al requerimiento con radicado 20239100074741, informando que el señor José Alfredo Sulbaran Cárdenas, adquirió el 15 de diciembre de 2022 a las 15:30, el tiquete para la ruta Medellín - Cúcuta, en el vehículo con número interno 10319, y el 16 de diciembre al momento de hacer efectiva la entrega del equipaje se evidenció que por error del operador fueron intercambiadas las fichas de porta equipaje.

En adición a lo anterior, precisó que iniciaron los trámites para recuperar el equipaje extraviado teniendo en cuenta los contactos relacionados en la planilla de viaje No. 269278 sin tener éxito con ello; por tanto, el área de gestión humana ofreció como compensación el valor de \$200.000, el cual fue cancelado el 28 de diciembre de 2022.

### **III. PRUEBAS**

Como resultado de las actuaciones preliminares adelantadas por esta Dirección, reposan en el expediente digital las siguientes pruebas:

- 3.1.** Queja con radicado 20225341271282 del 19 de agosto de 2022<sup>4</sup>.
- 3.2.** Requerimiento de información 20229100828491 de 29 de noviembre de 2022<sup>5</sup>.
- 3.3.** Respuesta con radicado 20225341954132 de 28 de diciembre de 2022<sup>6</sup>.
- 3.4.** Queja con radicado 20225341338172 de 29 de agosto de 2022<sup>7</sup>.
- 3.5.** Requerimiento de información 20229100828421 de 29 de noviembre de 2022<sup>8</sup>.
- 3.6.** Respuesta con radicado 20225341878522 de 14 de diciembre de 2022<sup>9</sup>.
- 3.7.** Queja con radicado 20225341806492 de 28 de noviembre de 2022<sup>10</sup>.
- 3.8.** Requerimiento de información 20239100047771 de 09 de febrero de 2023<sup>11</sup>.
- 3.9.** Respuesta con radicado 20235340229542 de 23 de febrero de 2023<sup>12</sup>.
- 3.10.** Queja con radicado 20225341900492 de 16 de diciembre de 2022<sup>13</sup>.
- 3.11.** Requerimiento de información 20239100074741 de 20 de febrero de 2023<sup>14</sup>.

<sup>4</sup> Véase en el expediente "1. Queja 20225341271282.pdf"

<sup>5</sup> Véase en el expediente "2. Requerimiento de información 20229100828491.pdf"

<sup>6</sup> Véase en el expediente "3. Respuesta requerimiento 20225341954132.pdf"

<sup>7</sup> Véase en el expediente "4. Queja 20225341338172"

<sup>8</sup> Véase en el expediente "5. Requerimiento información 20229100828421.pdf"

<sup>9</sup> Véase en el expediente "6. Respuesta requerimiento 20225341878522.pdf"

<sup>10</sup> Véase en el expediente "7. Queja 20225341806492.pdf"

<sup>11</sup> Véase en el expediente "8. Requerimiento información 20239100047771.pdf"

<sup>12</sup> Véase en el expediente "9. Respuesta requerimiento 20235340229542.pdf"

<sup>13</sup> Véase en el expediente "10. Queja 20225341900492.pdf"

<sup>14</sup> Véase en el expediente "11. Requerimiento vigilado 20239100074741.pdf"

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**3.12.** Respuesta con radicado 20235340320682 del 07 de marzo de 2023<sup>15</sup>.

**IV. FORMULACIÓN DE CARGOS**

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47<sup>16</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)<sup>17</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda.** identificada con NIT. 860014493-9, así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento a lo previsto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 981 y el numeral 1 del artículo 982 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte que comprende la obligación de transportar el equipaje del pasajero.

Los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 del 2011, en su orden, prevén:

**"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 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.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

<sup>15</sup> Véase en el expediente "12. Respuesta requerimiento 20235340320682.pdf"

<sup>16</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. Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...)"

<sup>17</sup> Congreso de Colombia. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. DO: 47956. 18.



**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

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

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

En consonancia con ello, los artículos 981 y 982 del Código de Comercio, determinan:

**"ARTÍCULO 981. <CONTRATO DE TRANSPORTE>**. <Artículo subrogado por el artículo 1 del Decreto extraordinario 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El transporte es un contrato por medio del cual una de las partes se obliga para 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 entregar éstas al destinatario.

El contrato de transporte se perfecciona por el solo acuerdo de las partes y se prueba conforme a las reglas legales.

En el evento en que el contrato o alguna de sus cláusulas sea ineficaz y se hayan ejecutado prestaciones, se podrá solicitar la intervención del juez a fin de que impida que una parte se enriquezca a expensas de la otra.

**ARTÍCULO 982. <OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR>**. <Artículo subrogado por el artículo 2 del Decreto extraordinario 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa:

- 1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y

(...)"

De las normas transcritas con antelación, se infiere que la calidad se encuentra compuesta, de una parte, por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y, de otra parte, por las condiciones que se ofrecen al suministrar un servicio<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> Ley 1480 de 2011. "ARTÍCULO 5. 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.

(...)"

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

En lo referente a las características inherentes al servicio se debe identificar la existencia de disposiciones legales que así lo regulen. Al respecto, la doctrina ha señalado 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>19</sup>.

Bajo este presupuesto, el Código de Comercio en sus artículos 981 y 982 establece que el contrato de transporte es la figura a través de la cual una de las partes (el transportador) se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, a cambio de un precio. En el transporte de cosas, la obligación del transportador además de estar sujeta al cumplimiento del modo de transporte, el vehículo y el plazo fijado en el contrato, se ciñe a recibirlas, conducir las y entregarlas al destinatario en el mismo estado en que las reciba.

En el caso concreto, de acuerdo con los hechos señalados en el numeral 2.3. del título segundo del presente acto administrativo y las pruebas descritas en los numerales 3.7.; 3.8.; y 3.9., esta autoridad encuentra que, presuntamente, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. no recibió, ni transportó el equipaje de la usuaria, quien lo habría dejado en la ciudad de origen, como resultado de la negativa de la empresa de transporte de pesarlo para determinar el presunto exceso y con ello conocer el valor a cancelar por dicho concepto.

Así es que el recibo, transporte y entrega del equipaje del pasajero como parte del contrato de transporte de personas, es un aspecto carácter legal que hace parte de la prestación de un servicio en condiciones de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa si con su actuar, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. presuntamente habría infringido lo dispuesto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 981 y el numeral 1 del artículo 982 del Código de Comercio, y, por consiguiente, la procedencia de la aplicación de una multa con fundamento en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996<sup>20</sup>, dado que la conducta objeto de reproche no tiene asignada una sanción específica.

**CARGO SEGUNDO: Por el presunto incumplimiento a lo previsto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del**

<sup>19</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.

<sup>20</sup> Ley 336 de 1996. "ARTÍCULO 46.-Modificado por el Artículo 320 del Decreto 1122 de 1999. 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."

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**servicio de transporte que comprende la responsabilidad por la pérdida del equipaje.**

Los artículos 3 y 6 de la Ley 1480 del 2011, en su orden, prevén:

**"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:

2. 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 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.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

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

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

En consonancia con ello, los artículos 982, 1004 y 1030 del Código de Comercio, determinan:

**"ARTÍCULO 982. <OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR>**. <Artículo subrogado por el artículo 2 del Decreto extraordinario 01 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El transportador estará obligado, dentro del término por el modo de transporte y la clase de vehículos previstos en el contrato y, en defecto de estipulación, conforme a los horarios, itinerarios y demás normas contenidas en los reglamentos oficiales, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa:

1) En el transporte de cosas a recibirlas, conducir las y entregarlas en el estado en que las reciba, las cuales se presumen en buen estado, salvo constancia en contrario, y

(...)"

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**"ARTÍCULO 1004. <REGLAMENTACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE EQUIPAJE>**. El transporte del equipaje del pasajero y de las cosas que el transportador se obligue a conducir como parte del contrato de transporte de personas o como contrato adicional o distinto, se sujetará a las reglas prescritas en los artículos 1013 y siguientes."

**"ARTÍCULO 1030. <RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA TOTAL O PARCIAL DE LA COSA>**. <Artículo subrogado por el artículo 38 del Decreto extraordinario 01 de enero 2 de 1990. El nuevo texto es el siguiente:> El transportador responderá de la pérdida total o parcial de la cosa transportada, de su avería y del retardo en la entrega desde el momento en que la recibe o ha debido hacerse cargo de ella. Esta responsabilidad sólo cesará cuando la cosa sea entregada al destinatario o a la persona designada para recibirla, en el sitio convenido y conforme lo determina este Código.

También cesará cuando haya transcurrido el término de cinco días contados a partir del fijado para la entrega o del aviso de que trata el artículo anterior, sin que el interesado se haya presentado a retirarla o recibirla. En este caso el transportador tendrá derecho a que se le pague el bodegaje acostumbrado en la plaza."

De las normas transcritas con antelación, se infiere que la calidad se encuentra compuesta, de una parte, por el cumplimiento de las características inherentes al servicio de transporte y, de otra parte, por las condiciones que se ofrecen al suministrar un servicio<sup>21</sup>.

En lo referente a las características inherentes al servicio se debe identificar la existencia de disposiciones legales que así lo regulen. Al respecto, la doctrina ha señalado 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>22</sup>.

Bajo este presupuesto, el Código de Comercio establece que el contrato de transporte es la figura a través de la cual una de las partes (el transportador) se obliga a trasladar personas o cosas de un lugar a otro, a cambio de un precio. Concretamente, el numeral 1 del artículo 982 de la misma normatividad, determina que, en el transporte de cosas, la obligación del transportador además de estar sujeta al cumplimiento del modo de transporte, el vehículo y el plazo fijado en el contrato, se ciñe a recibirlas, conducir las y entregarlas al destinatario en el mismo estado en que las reciba.

Es así que, el artículo 1030 del Código de Comercio, aplicable por remisión del artículo 1004 ídem, dispone que es responsabilidad del transportador la pérdida total o parcial de la cosa transportada desde el momento en que la recibe.

<sup>21</sup> Ley 1480 de 2011. "ARTÍCULO 5. 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.

(...)"

<sup>22</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.

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

En el caso concreto, de acuerdo con los hechos señalados en los numerales 2.1.; 2.2.; y, 2.4. del título segundo del presente acto administrativo y las pruebas descritas en los numerales 3.1. a 3.6.; y, 3.10. a 3.12., esta autoridad encuentra que, presuntamente, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. recibió los equipajes de los pasajeros, pero al llegar a sus lugares de destino no los entregó por haber sido extraviados. En este sentido, se debe destacar que el transporte y entrega del equipaje en el mismo estado en que es recibido es un aspecto carácter legal que hace parte de la prestación de un servicio en condiciones de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar en esta investigación administrativa si con su actuar, la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. presuntamente habría infringido lo dispuesto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del Código de Comercio, y, por consiguiente, la procedencia de la aplicación de una multa con fundamento en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996<sup>23</sup>, dado que la conducta objeto de reproche no tiene asignada una sanción específica.

#### **V. SANCIÓN**

De encontrarse responsable a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda., frente al **cargo primero** y frente al **cargo segundo** se procederá a la aplicación del literal (a) del párrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que define la sanción a imponer teniendo en cuenta el modo de transporte, así:

"Artículo 46. Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2.000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

(...)

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

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

(...)"

<sup>23</sup> Ley 336 de 1996. "ARTÍCULO 46.-Modificado por el Artículo 320 del Decreto 1122 de 1999. 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."

<sup>24</sup> En concepto del 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.

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN**

De resultar procedentes las sanciones señaladas para el **cargo primero** y para el **cargo segundo**, y como quiera que en el artículo 46 de la Ley 336 de 1996 no se definen criterios de graduación que permitan dosificar las multas a imponer, resulta procedente dar aplicación a los atenuantes o agravantes determinados en el artículo 50 del CPACA, que establece:

**ARTICULO 50. GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES.** 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".

**VII. DEFENSA Y CONTRADICCIÓN**

De acuerdo con el artículo 47 del CPACA, se le concederá a la Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda. un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para que ejerza su derecho de defensa y contradicción, presentando escrito de descargos y solicitando o aportando las pruebas que pretenda hacer valer. Estos deberán ser suscritos por el representante legal o su apoderado, indicando de manera visible el número de expediente **2023910260100066E**.

En mérito de lo expuesto, la Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E),

**RESUELVE**

**Artículo 1. INICIAR INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA y FORMULAR PLIEGO DE CARGOS** en contra de la **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda.** identificada con NIT. 860014493-9, de acuerdo con lo expuesto en los acápites II, III y IV de la parte motiva del presente acto administrativo, así:

**CARGO PRIMERO:** Por el presunto incumplimiento a lo previsto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 981 y el numeral 1 del artículo 982 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte que comprende la obligación de transportar el equipaje del pasajero.



**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**CARGO SEGUNDO:** Por el presunto incumplimiento a lo previsto en el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 982 y los artículos 1004 y 1030 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte que comprende la responsabilidad por la pérdida del equipaje.

**Artículo 2. CONCEDER** a la **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda.**, 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 de expediente **2023910260100066E**.

Para el efecto, se le informa 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, al correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) con copia a [investigacionesdpu@supertransporte.gov.co](mailto:investigacionesdpu@supertransporte.gov.co) o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

[https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Eh\\_3mBJgZutCl5jcQ6G0gXEBk3WVG30banDH0tq1as5SfeA?e=Fq8WuZ](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Eh_3mBJgZutCl5jcQ6G0gXEBk3WVG30banDH0tq1as5SfeA?e=Fq8WuZ)

También, es recomendable copiar y pegar el enlace directamente en la barra del buscador de su explorador de preferencia. En caso de no ser posible el acceso al expediente a través de dicho enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

**Artículo 3. INCORPORAR** y tener como pruebas las obrantes dentro del expediente y de las cuales se hace alusión en el capítulo III de la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4. NOTIFICAR** el contenido de la presente resolución a través de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al representante legal o a quien haga sus veces de la **Cooperativa Multiactiva de Transportadores Omega Ltda.**

**Artículo 5.** Surtida la respectiva notificación, **REMÍTASE** copia de esta a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte para que obre dentro del expediente.

**Artículo 6.** Una vez se haya surtido la notificación a la investigada, **PUBLICAR** el contenido de la presente resolución a los terceros indeterminados para que intervengan en la presente actuación de conformidad con lo previsto en el artículo 37 inciso final y en el artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**RESOLUCIÓN No 9851 DE 26/10/2023**

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la **Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**"*

**Artículo 7.** Contra la presente Resolución no procede recurso alguno de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Dada en Bogotá, D.C., a los

**NOTIFÍQUESE PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**9851 DE 26/10/2023**



**Andrea Portillo Oróstegui**

Directora de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte (E)

**Notificar:**

**Cooperativa Multiactiva De Transportadores Omega Ltda.**

NIT. 860014493-9

Edgar Efraín González Gómez

Diagonal 23 No. 69 - 60 P 3

Bogotá

[gerencia@omega.com.co](mailto:gerencia@omega.com.co)

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.

Proyectó: C.J.A.G.

Revisó: N.S.A.L.