

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

RESOLUCIÓN NÚMERO **1409** DE **16/02/2024**

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A.

Expediente 2024911260100001E

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, en ejercicio de las facultades legales contenidas en el Decreto 2409 de 2018 y,

**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<sup>3</sup>.

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

<sup>1</sup> Congreso de Colombia. Ley 105 de 1993. “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”. DO: 41158. 30. diciembre, 1993. Pág. 11.

<sup>2</sup> Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”. “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”. DO: 42948. 28, diciembre, 1996. Pág. 1.

<sup>3</sup> Presidencia de la República. Decreto 2409 de 2018 “Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones” “Artículo 3º. Naturaleza Jurídica. 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”. DO: 50.817, diciembre 24 de 2018. Pág. 33.

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

controlar el cumplimiento de las normas que regulan la protección de los 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>4</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. (...)"

Además, 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.

Finalmente, para efectos del presente procedimiento administrativo sancionatorio, es necesario identificar plenamente a la persona sujeto del mismo, siendo para el caso que nos ocupa la sociedad **Coordinadora Mercantil S.A.** identificada con NIT. **890904713 - 2** (Coordinadora y/o la sociedad investigada).

## I. HECHOS

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

- 1.1. Radicados 20225341823482 y 20225341877182.

El 14 de octubre de 2024, la señora María Victoria Vega de Vaca contrató, en calidad de remitente, el servicio de transporte de carga con Coordinadora. La carga transportada se identificó mediante la guía No. 20016465284, con la quejosa actuando como remitente y la señora María Victoria Sierra como destinataria. El servicio se originó desde Bogotá D.C. con destino al municipio de La Mesa, Cundinamarca, con un peso de 30 kg y un valor declarado de \$635.000 COP.

<sup>4</sup> Presidencia de la República. Decreto 2409 de 2018. "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

**Mediante correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2022 y asunto "Rastreo de guía 20016465284" la usuaria solicito a Coordinadora información respecto del estado de su carga.**

A posteriori, el 08 de noviembre de 2022, la usuaria aportó documentales a Coordinadora y le solicitó información sobre el estado de su caso a través de un correo electrónico con el asunto **"Rastreo de guía perdida 20016465284"** dirigido a la sociedad investigada, indagando detalles acerca del estado de la carga encomendada para su transporte. Esta situación fue comunicada a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), incluyendo una copia del mencionado correo. La SIC trasladó esta comunicación a esta autoridad mediante los oficios 22-444585- -2, fechado el 30 de noviembre de 2022, y 22-444164- -2, del 13 de diciembre de 2022, identificados con los consecutivos 20225341823482 y 20225341877182 en el Sistema de Gestión Documental de la entidad.

En respuesta, el 23 de noviembre de 2022, Coordinadora envió un correo electrónico con el asunto "Respuesta Reclamación N° 68310 No Guía: 20016465284" para informar a la señora Vega de Vaca que, tras una búsqueda en su departamento de sobrantes, encontraron una unidad con las características proporcionadas. Al mismo tiempo, comunicaron que dicha unidad fue despachada bajo la guía 00480163925 y debía ser entregada al destinatario original de la carga.

A continuación, la señora María Victoria Vega de Vaca envió un correo electrónico fechado el 2 de diciembre de 2022 con el asunto: "Petición de información por pérdida de envío 20016465284". En dicho mensaje, solicitó a la sociedad investigada información adicional respecto al incidente en cuestión y requirió una resolución frente a la recuperación de la carga.

A manera de contestación, el 15 de diciembre de 2022, Coordinadora comunicó a la parte reclamante que, tras llevar a cabo las correspondientes investigaciones, atendería de manera favorable su solicitud. Además, le confirmó que se generaría la notificación de pago número 103557 por la novedad presentada, abarcando el valor declarado del despacho. Asimismo, solicitó a la parte afectada que proporcionará los datos necesarios para efectuar el pago correspondiente por la indemnización.

A raíz de la información puesta en conocimiento por la SIC, esta Dirección mediante el requerimiento 20239100011491 de fecha 12 de enero de 2023, comunicado ese mismo día, solicitó información a Coordinadora sobre la presunta pérdida de la carga identificada con guía No. 20016465284.

La sociedad investigada, dentro del plazo otorgado por esta Dirección suministró la información legalmente solicitada el día 26 de enero de 2023 a través de **correo electrónico de asunto: "RAD 20239100011491 - RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACION"** e **identificado con consecutivo 20235340121422**. En dicha respuesta, Coordinadora manifestó que:

**"El día 26 de octubre de 2022 se presentan demoras en la entrega de la mercancía debido a que la carga no fue ubicada en nuestras plataformas logísticas de envío por**

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

tal motivo se inicia el proceso de pago de indemnización a la remitente por concepto de **pérdida de la mercancía identificado con el número de notificación 103557.**"<sup>5</sup>

1.2. Radicado 20225341308882.

El 25 de agosto de 2022, la señora Natalia Barreto, en calidad de denunciante, puso en conocimiento de esta autoridad, mediante el consecutivo 20225341308882, una presunta irregularidad relacionada con la carga transportada mediante la guía 20016329116. Las especificaciones del servicio de transporte de carga contratado son las siguientes: fecha de suscripción 28 de junio de 2022, el remitente es Jaime Barreto, el destinatario es Jhonatan Bustos, el trayecto contratado es desde Bogotá D.C. hasta Ibagué, Tolima, con un peso de 15 kg y un valor declarado equivalente a la suma de \$1.000.000 COP. Además, detalló que la carga fue entregada en custodia a Coordinadora mediante el servicio de recepción en domicilio, a cargo del funcionario Juan José Galeano Aldana.

La denunciante continuó su relato, señalando que al realizar el seguimiento de la carga a través del portal web de la sociedad investigada, en la sección "historial", se registró una novedad con fecha 05 de julio de 2022 y hora 7:55 a.m., indicando "faltante de la unidad(s) en el transporte". Ante esta situación, afirmó haberse comunicado con la línea de atención telefónica, donde un funcionario de Coordinadora le informó que la carga no se encontraba extraviada, sino que se estaba buscando, lo cual tomaría cierto tiempo. En la misma línea de ideas, aseguró que el 25 de agosto de 2022, Coordinadora le informó que dicho paquete no fue entregado en custodia a la empresa transportadora.

En virtud de la información proporcionada, esta Dirección, a través del requerimiento 20229100814361 emitido el 23 de noviembre de 2022 y comunicado al día siguiente de su expedición, solicitó a Coordinadora detalles respecto a la supuesta pérdida de la carga identificada con la guía No. 20016329116.

En respuesta, Coordinadora proporcionó la información legalmente solicitada dentro del plazo otorgado por esta Dirección. La entrega se realizó el día 09 de diciembre de 2022 a través de correo electrónico con el asunto "RAD NO 20229100814361 - RESPUESTA REQUERIMIENTO DE INFORMACION", identificado con el consecutivo 20225341858012. En dicha respuesta, Coordinadora indicó que:

**"El día 02 de julio de 2022 se presenta novedad debido a que la mercancía no es ubicada en la plataforma, por lo cual por parte de nuestra área de interventoría y de seguridad se toman las acciones de búsqueda en nuestras plataformas origen y destino sin poder ser ubicada, por lo que se inicia el proceso de pago de indemnización con el remitente."**<sup>6</sup>

## II. PRUEBAS

<sup>5</sup> Véase en el expediente digital: «7. 20235340121422 - Respuesta a requerimiento de información 20239100011491.pdf» folio 5.

<sup>6</sup> Véase en el expediente digital: «19. 20225341858012 - Respuesta a requerimiento de información 20229100814361» folio 6.

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

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

- 2.1. Copia de guía No. 20016465284 de fecha 14 de octubre de 2022.<sup>7</sup>
- 2.2. Copia correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2022 con asunto "Rastreo de guía 20016465284."<sup>8</sup>
- 2.3. Traslado de PQRD efectuada mediante oficio 22-444585- -2 el 30 de noviembre de 2022 por la SIC e identificado con radicado 20225341823482,<sup>9</sup> junto con el video anexo<sup>10</sup>.
- 2.4. Traslado de PQRD efectuada mediante oficio 22-444164- -2 el 13 de diciembre de 2022 por la SIC e identificado con radicado 20225341877182<sup>11</sup>
- 2.5. Respuesta de fecha 23 de noviembre de 2022 suscrita por Coordinadora, con asunto: "Respuesta Reclamación N° 68310 No Guía: 20016465284."<sup>12</sup>
- 2.6. Copia de correo electrónico de fecha 02 de diciembre de 2022 con asunto "Petición de información por pérdida de envío 20016465284."<sup>13</sup>
- 2.7. Respuesta de fecha 15 de diciembre de 2022 suscrita por Coordinadora.<sup>14</sup>
- 2.8. Requerimiento de información 20239100011491 junto con certificado de comunicación electrónica y sus anexos.<sup>15</sup>
- 2.9. Respuesta 20235340121422 al requerimiento 20239100011491 de fecha 26 de enero de 2023 suscrita por Coordinadora.<sup>16</sup>
- 2.10. PQRD interpuesta por la señora Natalia Barrero de fecha 25 de agosto de 2022.<sup>17</sup>
- 2.11. Captura de pantalla de mensaje de WhatsApp suscrito por Coordinadora de fecha 28 de junio de 2022.<sup>18</sup>
- 2.12. Copia de relación de despachos de fecha 28 de junio de 2022.<sup>19</sup>
- 2.13. Copia de captura de pantalla de novedad de fecha 05 de julio de 2022.<sup>20</sup>
- 2.14. Requerimiento de información 20229100814361 junto con certificado de comunicación electrónica y sus anexos.<sup>21</sup>
- 2.15. Respuesta 20225341858012 al requerimiento 20229100814361 de fecha 09 de diciembre de 2022 suscrita por Coordinadora.<sup>22</sup>
- 2.16. Copia de guía No. 20016329116 de fecha 28 de junio de 2022.<sup>23</sup>

### III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47<sup>24</sup> del Código de

<sup>7</sup> Véase en el expediente digital: «8. 20235340121422 - Anexo 1 Guía No. 20016465284»

<sup>8</sup> Véase en el expediente digital: «9. 20235340121422 - Anexo 2 Reclamación 31 de octubre de 2022»

<sup>9</sup> Véase en el expediente digital: «1. 20225341823482 - Traslado SIC 22-444585- -2 - 30112022»

<sup>10</sup> Véase en el expediente digital: «2. 20225341823482 - Anexo Traslado SIC 22-444585- -2 - 30112022»

<sup>11</sup> Véase en el expediente digital: «3. 20225341877182 - Traslado SIC 22-444164- -2 - 13122022»

<sup>12</sup> Véase en el expediente digital: «10. 20235340121422 - Anexo 3 Respuesta 23 de noviembre de 2022»

<sup>13</sup> Véase en el expediente digital: «11. 20235340121422 - Anexo 4 Reclamación 2 de diciembre de 2022»

<sup>14</sup> Véase en el expediente digital: «12. 20235340121422 - Anexo 5 Respuesta 15 de diciembre de 2022»

<sup>15</sup> Véase en el expediente digital: «4. 20239100011491 - Requerimiento de información Coordinadora 12012023», «5. 20239100011491 - Anexo 1» y «6. 20239100011491 - Anexo 2»

<sup>16</sup> Véase en el expediente digital: «7. 20235340121422 - Respuesta a requerimiento de información 20239100011491»

<sup>17</sup> Véase en el expediente digital: «13. 20225341308882 - PQRD usuaria Natalia Barreto»

<sup>18</sup> Véase en el expediente digital: «14. 20225341308882 - Anexo 1 mensaje WhatsApp Coordinadora»

<sup>19</sup> Véase en el expediente digital: «15. 20225341308882 - Anexo 2 Relación de Despachos»

<sup>20</sup> Véase en el expediente digital: «16. 20225341308882 - Anexo 3 captura de pantalla novedad 05 de julio de 2022»

<sup>21</sup> Véase en el expediente digital: «17. 20229100814361 - Requerimiento de información Coordinadora 23112022» y «18. 20229100814361 - Anexo 1»

<sup>22</sup> Véase en el expediente digital: «19. 20225341858012 - Respuesta a requerimiento de información 20229100814361»

<sup>23</sup> Véase en el expediente digital: «20. 20225341858012 - Anexo guía No. 20016329116»

<sup>24</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

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)<sup>25</sup>, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A. identificada con NIT 890904713-2, así:

**CARGO ÚNICO: Por el presunto incumplimiento de 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, el numeral 1 del artículo 982 y el artículo 1030 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte de carga, que comprende la responsabilidad del transportador por la pérdida de la mercancía.**

El numeral 1.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011<sup>26</sup> (Estatuto del Consumidor y/o Régimen General de Protección al Consumidor) prevé:

**"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."

Mientras que, el artículo sexto del **Estatuto del Consumidor** dispone que:

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

---

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>25</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.

<sup>26</sup> Congreso de Colombia. Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. DO: 48220. 12.

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos."

En consonancia con ello, el artículo 981, el numeral primero del artículo 982 y el artículo 1030 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, (...)"

**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>27</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**

<sup>27</sup> Congreso de Colombia. 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.(...)". DO: 48220. 12.

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella"<sup>28</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 mismo sentido, el artículo 1030 del Código de Comercio, dispone que, el transportador es responsable de la pérdida total o parcial de la cosa transportada desde el momento en que decide hacerse cargo de ella, sin embargo, dicha obligación cesa con la entrega de la mercancía a conformidad del destinatario, situación que posiblemente no aconteció, ya que como se mencionó anteriormente, las dos encomiendas fueron presuntamente extraviadas por parte de la transportadora.

En el caso concreto, de acuerdo con los hechos señalados en los numerales 1.1 y 1.2. del título primero del presente acto administrativo, así como también en las pruebas descritas en el título tercero, esta autoridad encuentra que, presuntamente la sociedad Coordinadora Mercantil S.A. **habría extraviado las mercancías transportadas mediante guías No. 20016465284 y 20016329116, ya que en los dos casos la transportadora señaló no haber completado el proceso de entrega al destinatario, porque no fueron ubicadas las encomiendas a su cargo, razón por la cual, podría considerarse que estamos frente a un incumplimiento como una de las características inherentes al servicio de transporte de cosas.**

Así las cosas, corresponde determinar en esta investigación administrativa si con su actuar, Coordinadora Mercantil S.A. presuntamente habría infringido lo dispuesto en el numeral el numeral 1.1 del artículo 3 y el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 981, el primer numeral del artículo 982 y el artículo 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>29</sup>, dado que la conducta objeto de reproche no tiene asignada una sanción específica.

#### IV. SANCIÓN

De encontrarse responsable a **Coordinadora Mercantil S. A.**, frente al **CARGO ÚNICO** se procederá a la aplicación del literal (a) del parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que define la sanción a imponer teniendo en cuenta el modo de transporte, así:

<sup>28</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>29</sup> Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. "Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte. 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". DO: 42948. 28.

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."

"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>30</sup>. (...)"

## V. CÁLCULO DE LA SANCIÓN EN UVB

En concordancia con lo expuesto en el anterior acápite VI, el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023 "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", dispone que las sanciones o multas establecidas en salarios mínimos deben ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico (UVB), así:

"Artículo 313. *Unidad de Valor Básico (UVB).*"(...) Todos los cobros; sanciones; multas; tarifas; requisitos financieros para la constitución, la habilitación, la operación o el funcionamiento de empresas públicas y/o privadas; requisitos de capital, patrimonio o ingresos para acceder y/o ser beneficiario de programas del estado; montos máximos establecidos para realizar operaciones financieras; montos mínimos establecidos para el pago de comisiones y contraprestaciones definidas por el legislador; cuotas asociadas al desarrollo de actividades agropecuarias y de salud; clasificaciones de hogares, personas naturales y personas jurídicas en función de su patrimonio y/o ingresos; incentivos para la prestación de servicio público de aseo; y honorarios de los miembros de juntas o consejos directivos, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor tributario (UVT), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico (UVB) el año 2023, conforme lo dispuesto en este artículo."

## VI. DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN

De resultar procedentes las sanciones señaladas para el **cargo único**, 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.

<sup>30</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 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

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 sociedad **Coordinadora Mercantil S.A.** 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 **2024911260100001E**.

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 sociedad **Coordinadora Mercantil S.A.** identificada con **NIT. 890904713-2**, de acuerdo con lo expuesto en los títulos I, II y III de la parte motiva del presente acto administrativo, así:

**CARGO ÚNICO:** Por el presunto incumplimiento de 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, el numeral 1 del artículo 982 y el artículo 1030 del Código de Comercio, referidos a la calidad en la prestación del servicio de transporte de carga, que comprende la responsabilidad del transportador por la pérdida de la mercancía.

**Artículo 2. CONCEDER** a la sociedad **Coordinadora Mercantil S.A.**, 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 **2024911260100001E**.

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/Es61xLSpy51AnfnA\\_gZ8TvMBWvu0elNn0RxHvhfs47EgVg?e=eEvxgp](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Es61xLSpy51AnfnA_gZ8TvMBWvu0elNn0RxHvhfs47EgVg?e=eEvxgp)

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

RESOLUCIÓN No 1409 DE 16/02/2024

*"Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad Coordinadora Mercantil S.A."*

expediente a través de dicho enlace, puede informarlo a los correos previamente relacionados.

**Artículo 3. INCORPORAR** como pruebas a la presente investigación administrativa las documentales referidas en el numeral III de este acto administrativo.

**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 sociedad **Coordinadora Mercantil S. A.** identificada con **NIT. 890904713-2.**

**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.

**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

1409 DE 16/02/2024



Firmado digitalmente  
por PORTILLO  
OROSTEGUI ANDREA  
Fecha: 2024.02.19  
09:35:39 -05'00'

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

Notificar:  
Coordinadora Mercantil S. A.  
**NIT. 890904713-2**  
Esteban Orozco Espinal  
Representante legal o quien haga sus veces  
[impuestos@coordinadora.com](mailto:impuestos@coordinadora.com)  
Calle 5 A No. 39 - 194  
Medellín - Antioquia

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal.

Proyectó: A.P.V.F.  
Revisó: C.E.P.M./Y.A.G.S.  
Aprobó: N.S.A.L.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE** identificado(a) con **NIT 800170433-6** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	18899
<b>Emisor:</b>	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
<b>Destinatario:</b>	impuestos@coordinadora.com - impuestos@coordinadora.com
<b>Asunto:</b>	Notificación Resolución 20245330014095 de 16-02-2024
<b>Fecha envío:</b>	2024-02-19 17:12
<b>Estado actual:</b>	Lectura del mensaje



### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
<b>Estampa de tiempo al envío de la notificación</b>	Fecha: 2024/02/19 Hora: 17:15:22	<b>Tiempo de firmado:</b> Feb 19 22:15:22 2024 GMT <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.
<b>El destinatario abrió la notificación</b>	Fecha: 2024/02/19 Hora: 17:16:42	<b>Dirección IP:</b> 66.102.8.162 <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggpht.com GoogleImageProxy)
<b>Lectura del mensaje</b>	Fecha: 2024/02/19 Hora: 17:51:18	<b>Dirección IP:</b> 172.226.172.8 No hay datos disponibles. <b>Agente de usuario:</b> Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 17_3_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/17.3.1 Mobile/15E148 Safari/604.1

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

**Importante:** En el aparte Acuse de Recibo, en los casos en que aparece la frase "Queued mail for delivery" se debe a las características del servidor de correo electrónico Microsoft Exchange, en estos casos, si el mensaje no pudo ser entregado dicho servidor enviará una segunda respuesta indicando que no fue exitosa la entrega del mensaje, si no hay una segunda respuesta del servidor de correo electrónico, quiere decir que tu mensaje fue entregado satisfactoriamente por lo que este documento pasa a constituir acuse de recibo



### Contenido del Mensaje



Asunto: Notificación Resolución 20245330014095 de 16-02-2024



Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)  
Representante Legal

**Coordinadora Mercantil S. A.**

En cumplimiento de la ley 1437 en sus artículos 56 y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la presente notificación del acto administrativo del asunto.

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.

**NOTA: PArá visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace**  
[https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Es61xLSpy51AnfnA\\_gZ8TvMBWvu0elNn0RxHvhfs47EgVg?e=WTMmvr](https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/Es61xLSpy51AnfnA_gZ8TvMBWvu0elNn0RxHvhfs47EgVg?e=WTMmvr)

Atentamente,

**CAROLINA BARRADA CRISTANCHO**  
**Coordinadora Grupo De Notificaciones**

 **Adjuntos**

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
1409_1.pdf	9dd935f8073186ca301b52e2491cdc88cef2362a09f85d4a64811742c600ea3a
1.1_RUES_Coordinadora_M_16_feb_24.pdf	0d3e8a242635d8d18f0a9553f53860ea9f4ce37c8277c95b979ef01404d8cd6b

 **Descargas**

**Archivo:** 1409\_1.pdf **desde:** 172.226.172.8 **el día:** 2024-02-19 17:51:25

**Archivo:** 1409\_1.pdf **desde:** 190.250.103.63 **el día:** 2024-02-19 19:54:57

**Archivo:** 1.1\_RUES\_Coordinadora\_M\_16\_feb\_24.pdf **desde:** 190.250.103.63 **el día:** 2024-02-19 19:56:03

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)