

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 1659 DE 23/02/2024

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

Expediente 2024911260100002E

**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 1993¹ 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 5² de la Ley 336 de 1996³ “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, conforme el artículo 3 del Decreto 2409 de 2018⁴, 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

¹ 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.

² 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”.

³ Congreso de Colombia. Ley 336 de 1996. “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte”. DO: 42948. 28.

⁴ Congreso de Colombia. Decreto 2409 de 2018 “Por La Cual Se Modifica Y Renueva La Estructura De La Superintendencia De Puertos De Colombia Y Se Dictan Otras Disposiciones”.

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

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 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 2018⁵, 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:

“Artículo 9o. Sujetos de las Sanciones. Las autoridades que determinen las disposiciones legales impondrán sanciones por violación a las normas reguladoras del transporte, según las disposiciones especiales que rijan cada modo de transporte.

Podrán ser sujetos de sanción:

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 **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6** (Flota La Macarena y/o la sociedad investigada).

I. HECHOS

El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inicia con fundamento en los siguientes hechos:

- **Radicados 20225341531372 y 20225341595392.**

⁵ 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”. DO: 50.817.

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

El 26 de julio de 2022, el señor Jorge Diego González Rico contrató el servicio de transporte terrestre de pasajeros por carretera con Flota La Macarena. El servicio se identificó mediante el tiquete No. 170154456 y el No. de viaje 2661125, prestado en el vehículo con el número 7276, y un recorrido desde La Cristalina hasta Puerto Gaitán. El precio cobrado por dicho servicio ascendió a la suma de \$27.000 COP.

En este contexto, el 27 de julio de 2022, el usuario en cuestión presentó una PQRD identificada con el consecutivo No. 22-827 ante la sociedad investigada. Según su relato, el día anterior entregó su equipaje al conductor del vehículo, el cual fue guardado en la respectiva bodega. También destacó que presuntamente no le proporcionaron ningún elemento de identificación, como una manilla o ficha de equipaje, para reclamarlo al finalizar el transporte contratado.

El usuario señaló que, al llegar a su destino, observó que el empleado de Flota La Macarena habría dejado abierta la puerta de la bodega del vehículo. Esto llevó a que otros pasajeros, al tomar sus maletas, presuntamente también se llevaran su equipaje, resultando en la pérdida total del mismo. En su PQRD, el señor González Rico solicitó a la sociedad investigada una compensación por los bienes que habían sido entregados en custodia y que, según su versión, tenían un valor de \$1.630.000.

En respuesta, la sociedad investigada, a través de un correo fechado el 28 de julio de 2022, solicitó al quejoso la entrega de los soportes que evidenciaran el valor y la existencia de los elementos contenidos en el equipaje. En la misma fecha, el usuario González Rico comunicó a Flota La Macarena que no disponía de los soportes requeridos y le solicitó a la empresa transportadora asumir la responsabilidad por la pérdida de su equipaje.

Posteriormente, el 4 de agosto de 2022, el señor Carlos Andrés Mateus Castellanos, en calidad de Coordinador Nacional de Servicio al Cliente de la sociedad investigada, notifica al usuario presuntamente afectado el ofrecimiento de \$200.000 COP, aparentemente a modo de indemnización por la pérdida del equipaje del señor González. Argumenta que no existen elementos de juicio para establecer el valor de los elementos transportados en el mismo. Al día siguiente, el usuario responde a la mencionada comunicación solicitando la suma de \$500.000 COP como indemnización por la pérdida de su equipaje.

El 11 de agosto de 2022, Flota La Macarena respondió a la solicitud de reconsideración del monto de la indemnización por pérdida de equipaje, argumentando que ratificaba el ofrecimiento inicial debido a la falta de soportes que respaldaran un reconocimiento más allá de lo inicialmente propuesto. En su contestación, el quejoso, el 3 de septiembre de 2022, indicó a la empresa transportadora que la suma ofrecida no cubría el valor de los objetos transportados, por lo que solicitó, como mínimo, \$400.000 COP para dar por finalizado el caso.

En este contexto, el 9 de septiembre de 2022, Flota La Macarena notificó al usuario que, con la intención de alcanzar un acuerdo, reconsideraron el monto ofrecido, aumentándolo en \$50.000 COP, es decir, ofreciendo \$250.000 COP a modo de indemnización por la pérdida del respectivo equipaje.

Por otra parte, el usuario presentó el 3 de octubre de 2022 ante la Superintendencia de Transporte la queja No. 20225341531372. A través de

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

esta, notificó a la autoridad competente la presunta pérdida de su equipaje y su insatisfacción con el monto ofrecido por la sociedad investigada, tal como se detalló previamente. Además, mediante el consecutivo 20225341595392 del 19 del mismo mes y anualidad, reiteró su solicitud.

Como resultado de la información proporcionada por el señor González Rico, esta Dirección emitió un requerimiento, identificado con el número 20229100791961 y fechado el 16 de noviembre de 2022. Dicho requerimiento fue comunicado el mismo día, solicitando a Flota La Macarena información relacionada con la presunta pérdida del equipaje del usuario que contrató sus servicios a través del tiquete No. 170154456.

La sociedad investigada, dentro del plazo otorgado por esta autoridad suministró la información legalmente solicitada el día 30 de noviembre de 2022 a través de correo electrónico de asunto: “Respuesta Requerimiento No. 20229100791961” e identificado con consecutivo 20225341822902. En dicha respuesta, Flota La Macarena manifestó que:

“De acuerdo con la versión libre tomada al operador del vehículo, el pasajero que venía desde el municipio de “La Cristalina” con destino Puerto Gaitán, a la finalización de este contrato, le informó que deseaba continuar hacia Bogotá, motivo por el cual el operador le informó que debía adquirir tiquete; el equipaje lo dejaron en la bodega del vehículo. El operador acompañó al quejoso a la taquilla para que adquiriera el servicio. Estando en dicho trámite, **fue sustraído el equipaje del señor Jorge Diego González Rico de la bodega del vehículo.**” Negrilla y subrayado fuera del texto original.

II. PRUEBAS

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

- 2.1. Copia de PQRD No. 20225341531372 de fecha 03 de octubre de 2022⁶.
- 2.2. Copia de tiquete No. 170154456 de fecha 26 de julio de 2022⁷.
- 2.3. Copia de tiquete No. 8875300 de fecha 26 de julio de 2022⁸.
- 2.4. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 04 agosto de 2022⁹.
- 2.5. Comunicación suscrita por el usuario Diego Gonzales Rico de fecha 05 de agosto de 2022¹⁰.
- 2.6. Respuesta suscrita por la Confederación Colombiana de Consumidores de fecha 19 de septiembre de 2022¹¹.
- 2.7. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 11 de agosto de 2022¹².
- 2.8. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 09 de septiembre de 2022¹³.

⁶ Véase en el expediente digital: «1. 20225341531372 - PQRD Jorge Diego González 03102022»

⁷ Véase en el expediente digital: «2. 20225341531372 - Anexo 1. tiquete No. 170154456», «12. 20225341822902 - Anexo 2. tiquete No. 170154456» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 5.

⁸ Véase en el expediente digital: «3. 20225341531372 - Anexo 2. tiquete No. 8875300», «13. 20225341822902 - Anexo 3. Tiquete No. 8875300» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 4.

⁹ Véase en el expediente digital: «4. 20225341531372 - Anexo 3. Respuesta de fecha 4 de agosto de 2022» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folios 10 y 11.

¹⁰ Véase en el expediente digital: «5. 20225341531372 - Anexo 4. Copia correos electrónicos» folio 1, y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 12.

¹¹ Véase en el expediente digital: «5. 20225341531372 - Anexo 4. Copia correos electrónicos» folios 2-3.

¹² Véase en el expediente digital: «6. 20225341531372 - Anexo 5. Respuesta de fecha 11 de agosto de 2022» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folios 13 y 14.

¹³ Véase en el expediente digital: «7. 20225341531372 - Anexo 6. Respuesta de fecha 9 de septiembre de 2022» y «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folios 17 y 18.

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

- 2.9. Copia de PQRD No. 20225341595392 de fecha 19 de octubre de 2022¹⁴.
- 2.10. Requerimiento de información No. 20229100791961 de fecha 16 de noviembre de 2022¹⁵.
- 2.11. Respuesta al requerimiento de información No. 20229100791961 suscrita por Flota La Macarena de fecha 30 de noviembre de 2022¹⁶.
- 2.12. Copia del protocolo para el manejo de equipaje de Flota La Macarena SC-IN-02 versión 02¹⁷.
- 2.13. Copia del manual de servicio al cliente de Flota La Macarena SC-MA-01 versión 04¹⁸.
- 2.14. Copia del formato de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de Flota La Macarena SC-FO-04 versión 04¹⁹.
- 2.15. Copia de correo electrónico suscrito por el señor Jorge Diego González de fecha 27 de julio de 2022²⁰.
- 2.16. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 28 de julio de 2022²¹.
- 2.17. Copia de correo electrónico suscrito por el señor Jorge Diego González de fecha 28 de julio de 2022²².
- 2.18. Copia de versión rendida por el funcionario Pablo Andrés Amado Salamanca de fecha 28 de julio de 2022²³.
- 2.19. Copia de correo electrónico suscrito por el señor Jorge Diego González de fecha 03 de septiembre de 2022²⁴.
- 2.20. Copia de correo electrónico suscrito por el señor Jorge Diego González de fecha 17 de noviembre de 2022²⁵.
- 2.21. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 17 de noviembre de 2022²⁶.
- 2.22. Respuesta suscrita por Flota La Macarena de fecha 18 de noviembre de 2022²⁷.
- 2.23. Copia de correo electrónico suscrito por el señor Jorge Diego González de fecha 18 de noviembre de 2022²⁸.
- 2.24. Copia del Contrato de Transporte de Flota La Macarena²⁹.
- 2.25. Copia del Certificado de existencia y Representación de Flota La Macarena de fecha 1 de noviembre de 2022³⁰.
- 2.26. Registro videográfico del bus con número interno 7276 afiliado a Flota La Macarena³¹.

III. FORMULACIÓN DE CARGOS

Con fundamento en lo expuesto y una vez concluidas las averiguaciones preliminares, siguiendo lo previsto en el artículo 47³² del Código de

¹⁴ Véase en el expediente digital: «8. 20225341595392 - PQRD Jorge Diego González 19102022»

¹⁵ Véase en el expediente digital: «9. 20229100791961 - Requerimiento de información 20229100791961»

¹⁶ Véase en el expediente digital: «10. 20225341822902 - Respuesta de Flota La Macarena al requerimiento 20229100791961» y «11. 20225341822902 - Anexo 1. Escrito de respuesta»

¹⁷ Véase en el expediente digital: «14. 20225341822902 - Anexo 4. Protocolo para el manejo de equipaje»

¹⁸ Véase en el expediente digital: «15. 20225341822902 - Anexo 5. Manual de Servicio al Cliente»

¹⁹ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 1.

²⁰ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 2.

²¹ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folios 3 y 9.

²² Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 6.

²³ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 8.

²⁴ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 16.

²⁵ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 20.

²⁶ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 21.

²⁷ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 22.

²⁸ Véase en el expediente digital: «16. 20225341822902 - Anexo 6. Trazabilidad PQRD No. 22-827» folio 23.

²⁹ Véase en el expediente digital: «17. 20225341822902 - Anexo 7. Contrato de Transporte Flota la Macarena»

³⁰ Véase en el expediente digital: «18. 20225341822902 - Anexo 8. Certificado de Existencia y Representación FLM»

³¹ Véase en el expediente digital: «19. 20225341822902 - Anexo 9. Registro videográfico del vehículo No. 7276»

³² 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

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)³³, esta Dirección estima que existe mérito para iniciar investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6**, como se indica a continuación:

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 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 de pasajeros por carretera, que comprende la responsabilidad del transportador por la pérdida del equipaje.

El numeral 1.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011³⁴ (Estatuto del Consumidor y/o Régimen General de Protección al Consumidor) prevé:

“Artículo 3º. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

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

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

“Artículo 6º. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

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

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. (...)”

³³ 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.

³⁴ 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 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

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, (...)”

“**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 servicio³⁵.

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

³⁵ 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 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

al respecto, el producto que se ponga en el mercado deberá ser conforme a lo dispuesto en ella”³⁶.

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. En el transporte del equipaje del pasajero, 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 pasajero en el mismo estado en el que le fue entregado en custodia.

En el mismo sentido, el artículo 1004 del Código de Comercio, dispone que, el transporte del equipaje del pasajero se sujetará a las reglas prescritas en los artículos 1013 y siguientes. Así las cosas, 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 carga a conformidad del destinatario, situación que posiblemente no aconteció, ya que como se mencionó anteriormente, el equipaje del usuario Jorge Diego González Rico fue presuntamente extraviado por parte de la empresa transportadora.

En el caso concreto, de acuerdo con los hechos señalados en el título segundo del presente acto administrativo y las pruebas descritas en el título tercero, esta autoridad encuentra que, presuntamente, la sociedad **Flota La Macarena S.A.** recibió en custodia el equipaje del pasajero Jorge Diego González Rico, pero al llegar a su lugar de destino no lo entregó por haber sido extraviado. 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 sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6** 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 1996³⁷, dado que la conducta objeto de reproche no tiene asignada una sanción específica.

IV. SANCIÓN

De encontrarse responsable a la sociedad **Flota La Macarena 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:

³⁶ 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.

³⁷ 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 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena 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 vigentes³⁸.

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.

³⁸ 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 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

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 sociedad **Flota La Macarena 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 **2024911260100002E**.

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 **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6**, 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 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 de pasajeros por carretera, que comprende la responsabilidad del transportador por la pérdida del equipaje.

Artículo 2. CONCEDER a la sociedad **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6**, 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 **2024911260100002E**.

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 con copia a investigacionesdpu@supertransporte.gov.co o accediendo directamente al expediente, a través del enlace:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:f:/s/DireccindeInvestigaciones/EtWni6ad7YxDrQ4bMErJ6UMB1MiT8HQnG7ksID3GxHnvhw?e=jzjAL4>

RESOLUCIÓN No 1659 DE 23/02/2024

“Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante la formulación de pliego de cargos en contra de la sociedad **Flota la Macarena S.A.**”

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 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 **Flota La Macarena S.A.** identificada con NIT. **860002566-6**.

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

1659 DE 23/02/2024



Firmado digitalmente
por PORTILLO
OROSTEGUI ANDREA
Fecha: 2024.02.23
14:54:12 -05'00'

Andrea Portillo Oróstegui

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

Notificar:

Flota La Macarena S.A.

NIT. 860002566-6

Rafael Sarmiento Apolinar

Representante legal o quien haga sus veces

gerencia@flotalamacarena.com

Anexo: Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad Flota La Macarena S.A. en once (11) folios.

Proyectó: A.P.V.F.

Revisó: R.S.D./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

Id mensaje:	19151
Emisor:	notificacionesenlinea@supertransporte.gov.co
Destinatario:	gerencia@flotalamacarena.com - gerencia@flotalamacarena.com
Asunto:	Notificación Resolución 20245330016595 de 23-02-2024
Fecha envío:	2024-02-23 16:32
Estado actual:	Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento

Fecha Evento

Detalle

Estampa de tiempo al envío de la notificación

Fecha: 2024/02/23
Hora: 16:41:42

Tiempo de firmado: Feb 23 21:41:42 2024 GMT
Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.6.0.

El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - **Artículo 23 Ley 527 de 1999**.

Acuse de recibo

Fecha: 2024/02/23
Hora: 16:41:45

Feb 23 16:41:45 cl-t205-282c1 postfix/smtp[27999]: 11EA6124880F: to=<gerencia@flotalamacarena.com>, relay=aspmx.l.google.com[172.253.62.27]: 2 5, delay=3, delays=0.18/0.03/0.21/2.6, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1708724505 b13-20020a05620a126d00b00787bd7784d5si534 614qk1.534 - gsmtpt)

Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el **Artículo 24 de la Ley 527 de 1999** y sus normas reglamentarias.

El destinatario abrió la notificación

Fecha: 2024/02/23
Hora: 20:05:42

Dirección IP: 66.102.8.163
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:11.0) Gecko Firefox/11.0 (via ggpht.com GoogleImageProxy)

Lectura del mensaje

Fecha: 2024/02/24
Hora: 12:15:23

Dirección IP: 186.80.196.122 Colombia - Distrito Capital de Bogota - Bogota
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0 Safari/537.36

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 20245330016595 de 23-02-2024

📄 Cuerpo del mensaje:

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

Señor(a)
Representante Legal

Flota La Macarena 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 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: Para visualizar expediente por favor haga click en el siguiente enlace
https://supertransporte.sharepoint.com/sites/DireccindeInvestigaciones/_layouts/15

[/AccessDenied.aspx?Source=https%3A%2F%2Fsupertransporte%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2FDireccindeInvestigaciones%2FExpedientes%20Investigaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx%3Fid%3D%2Fsites%2FDireccindeInvestigaciones%2FExpedientes%2520Investigaciones%2FBanco%2520Digital%2F2024911260100001E%26p%3Dtrue%26ct%3D1708723881236%26or%3DOWA%2DNT%26cid%3Defba6f28%2D7258%2Dd9fe%2D2aca%2D420352fd3eda%26ga%3D1%26WSL%3D1%26noAuthRedirect%3D1&correlation=e2a00ea1%2Db0ff%2D4000%2Debd2%2De9d46771e451&Type=item&name=449fd8b1%2Dd50d%2D47c3%2Da27d%2De91915b922ea&listItemId=20692&listItemUniqueId=b4c4b5ce%2Dcba9%2D409d%2D9df9%2Dc0fe067c4ef3](https://AccessDenied.aspx?Source=https%3A%2F%2Fsupertransporte%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2FDireccindeInvestigaciones%2FExpedientes%20Investigaciones%2FForms%2FAllItems%2Easpx%3Fid%3D%2Fsites%2FDireccindeInvestigaciones%2FExpedientes%2520Investigaciones%2FBanco%2520Digital%2F2024911260100001E%26p%3Dtrue%26ct%3D1708723881236%26or%3DOWA%2DNT%26cid%3Defba6f28%2D7258%2Dd9fe%2D2aca%2D420352fd3eda%26ga%3D1%26WSL%3D1%26noAuthRedirect%3D1&correlation=e2a00ea1%2Db0ff%2D4000%2Debd2%2De9d46771e451&Type=item&name=449fd8b1%2Dd50d%2D47c3%2Da27d%2De91915b922ea&listItemId=20692&listItemUniqueId=b4c4b5ce%2Dcba9%2D409d%2D9df9%2Dc0fe067c4ef3)

Atentamente,

CAROLINA BARRADA CRISTANCHO
Coordinadora Grupo De Notificaciones

 Adjuntos

Nombre	Suma de Verificación (SHA-256)
1659_1.pdf	cc0c0c086b5f15fc3852b2ddc528ea2987fec2f55922b7a253062078c8c22eba
1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf	09a37d279054b9c473b7eeddec40bcbfab94429ecc5eab8ef847fdd508e8fd5c

 Descargas

- Archivo: 1659_1.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:16:33
- Archivo: 1659_1.pdf desde: 186.102.98.85 el día: 2024-02-24 12:45:06
- Archivo: 1659_1.pdf desde: 190.60.82.18 el día: 2024-02-26 09:25:58
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:44
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:51
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:52
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:53
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:54
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:54
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:55
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:55
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 186.80.196.122 el día: 2024-02-24 12:15:56
- Archivo: 1.1_RUES_Flota_La_Macarena_23_feb_24.pdf desde: 190.60.82.18 el día: 2024-02-26 09:25:39

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.