

Bogotá, 19-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

**20249120515681**

Fecha: 19-06-2024

Señor(a):

**Yuli Cristina Obando Bonilla**

Correo electrónico: [yulicrisobndo@outlook.com](mailto:yulicrisobndo@outlook.com)

Asunto: Comunicación de archivo de queja con radicado No. 20245341041892

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja radicada mediante el número de la referencia, por medio de la cual puso en conocimiento de esta entidad su inconformidad en el servicio de transporte de pasajeros por carretera por parte de la empresa NUEVA FLOTA BOYACA S.A., al considerar que el valor del servicio es elevado, resulta procedente traer a colación los artículos 78 y 333 de la Constitución Política de Colombia, los cuales disponen:

*"ARTICULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.*

*Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.*

*El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".*

*"ARTICULO 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.*

*La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.*

*La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.*

*El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.*

*La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”.*

Por su parte, debe indicarse que para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera se encuentra estipulada la libertad de tarifas, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1° de la Resolución 3600 de 2001 emitida por el Ministerio de Transporte.

En consecuencia, la determinación de las tarifas se ajustará a lo que resulte del ejercicio del libre mercado de acuerdo con la oferta y la demanda, con arreglo a lo proferido en el artículo 333 de la Constitución Política de Colombia. Por tanto, no es posible regular las tarifas que determinen cobrar las empresas que presten el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

Ahora bien, es importante señalar que la libertad tarifaria debe estar fundamentada en una estructura de costos que puede ser solicitada eventualmente por esta Superintendencia, facultad otorgada por el artículo 3° de la citada Resolución.

Sin embargo, el artículo 2° de la Resolución 3600 de 2001, modificado por la Resolución 20213040036325 de 2021, establece como obligación para las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que *"(...) deberán mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas a cobrar por sus servicios a través de la indicación pública de precios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 26 y 50 de la Ley 1480 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya. (...)"*

El cumplimiento de dicha obligación fungirá como protección al derecho de información<sup>1</sup> del usuario de transporte, al tener conocimiento de la modificación

---

<sup>1</sup> Numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*

de la tarifa y así mismo, ejercer su derecho a libre elección<sup>2</sup> con relación a la empresa de servicio público de transporte con la que desee contratar.

En consecuencia, si el motivo de su queja es la información que le fue entregada respecto del precio por favor hágalo saber a esta Entidad, allegando evidencia de la variación en el precio que no fue informado.

Cordialmente,



**María Camila Hernández Morales**

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares  
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Margarita María Beltrán Castañeda

---

<sup>2</sup> Numeral 1.7. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"