

Bogotá, 28-10-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.: **20248750877221**

Fecha: 28-10-2024

Señora  
**Diana Hernández**  
No registra

Asunto: F - Respuesta Radicado No. 20245340028762 del 04 de enero de 2024.

Respetada Señora Diana:

Le informamos que hemos recibido el Radicado del asunto, a través del cual manifiesta que:

*"(...) DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE, LA EMPRESA UBER HA RETENIDO EN MI TARJETA LA SUMA DE 300.000 PESOS SIN SOLUCIONARME EL TEMA. YA CONTACTÉ EL SERVICIO AL CLIENTE DESDE EL MES PASADO SOLICITANDO QUE ME DEVUELVAN O REINTEGREN EL DINERO A MI CUENTA Y NO ME QUIEREN DAR SOLUCION DEL TEMA. NECESITO DE SU AYUDA. (...)"*

Al respecto, es pertinente señalar que de conformidad con lo previsto en el Decreto 2409 de 2018, la Superintendencia de Transporte tiene dentro de sus funciones la de *"adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, de acuerdo con la normativa vigente"*.<sup>1</sup>

Así las cosas, una vez analizada la situación fáctica es importante mencionar que la Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrito al Ministerio de Transporte<sup>2</sup>. Tiene como objeto 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

<sup>1</sup> Numeral 8°. Artículo 5°. Decreto 2409 de 2018.

<sup>2</sup> Cfr. Artículo 3 del Decreto 2409 de 2018.

delegación<sup>3</sup> se concretó en: (i) inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte; y (ii) vigilar, inspeccionar, y controlar la permanente, eficiente y segura prestación del servicio de transporte<sup>4</sup>, sin perjuicio de las demás funciones previstas en la Ley.

Bajo esas consideraciones, el Estado está llamado a: (i) intervenir en la regulación para proteger las vidas de los habitantes del territorio nacional, así como (ii) ejercer las funciones de policía administrativa (i.e., la Superintendencia de Transporte) que garantice el cumplimiento de las normas que regulan el sector transporte.

En esa medida, se previó que estarán sometidas a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Transporte<sup>5</sup> : (i) las sociedades con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte; (ii) las entidades del Sistema Nacional de Transporte<sup>6</sup>, establecidas en la Ley 105 de 1993<sup>7</sup>, excepto el Ministerio de Transporte, en lo relativo al ejercicio de las funciones que en materia de transporte legalmente les corresponden; y (iii) las demás que determinen las normas legales<sup>8</sup>. Entendiendo los anteriores como sujetos vigilados.

## 1. La diferencia legal entre “sujetos pasivos” y “sujetos vigilados”

En nuestra legislación hay una distinción entre quiénes son los “*sujetos pasivos*” del régimen de transporte, y quiénes son los “*sujetos vigilados*” por la Superintendencia de Transporte. Los últimos fueron mencionados en el numeral anterior.

Ahora bien, respecto de los sujetos pasivos, en virtud del artículo 9 de la Ley 105 de 1993, los sujetos que pueden ser sancionados por violación a las normas reguladoras del transporte son los contenidos en este artículo, según las

---

<sup>3</sup>Al amparo de lo previsto en los artículos 189 numeral 22 y 365 de la Constitución Política de Colombia: “*Artículo 189. Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe del Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa: (...) 22. Ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos*”.

<sup>4</sup> Decreto 2409 de 2018, artículo 4.

<sup>5</sup> Cfr. Decreto 101 de 2000 artículo 42. Vigente de conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto 2409 de 2018.

<sup>6</sup> **Artículo 1º.- Sector y Sistema Nacional del Transporte.** *Integra el sector Transporte, el Ministerio de Transporte, sus organismos adscritos o vinculados y la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, en cuanto estará sujeta a una relación de coordinación con el Ministerio de Transporte. Conforman el Sistema de Nacional de Transporte, para el desarrollo de las políticas de transporte, además de los organismos indicados en el inciso anterior, los organismos de tránsito y transporte, tanto terrestre, aéreo y marítimo e infraestructura de transporte de las entidades territoriales y demás dependencias de los sectores central o descentralizado de cualquier orden, que tengan funciones relacionadas con esta actividad.*”

<sup>7</sup> *Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones*”

<sup>8</sup> Lo anterior, en congruencia por lo establecido en el artículo 9 de la Ley 105 de 1993, la Ley 336 de 1996 y demás leyes aplicables a cada caso concreto.

disposiciones especiales que rijan cada modo de transporte, así como las sanciones correspondientes.

A ese respecto, el Consejo de Estado entendió que ese artículo únicamente se refería a los sujetos pasivos del régimen, precisando que: *"la ley ha señalado los sujetos que en materia de transporte público son sancionables y las sanciones que se pueden imponer"*.<sup>9</sup> Ese mismo entendimiento se ha fijado en la doctrina especializada.<sup>10</sup>

Nótese que la categoría de *"sujetos pasivos"* es mucho más amplia que la de *"sujetos vigilados"*. De hecho, la segunda sería un subconjunto de la primera. De los que aparecen mencionados en los numerales 2, 3, 4 y 5 del artículo 9 de la ley 105 de 1993, no son necesariamente vigilados de esta Superintendencia, pero sí sujetos pasivos del régimen de transporte y por lo tanto sujetos disciplinables cuando incurran o faciliten la infracción de las normas del sector, supuesto indispensable para ejercer la facultad sancionadora.

## 2. Consideraciones.

Frente a lo manifestado en su solicitud, es importante hacer claridad respecto a la prestación del servicio público de transporte en Colombia, el cual se encuentra ampliamente regulado, para tal efecto el numeral 2 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993 establece 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." (...)*  
 *cursiva propia*

En ese contexto y bajo el caso que nos ocupa, resulta pertinente señalar algunas disposiciones contenidas en la Ley 336 de 1996<sup>11</sup>, en relación con los requisitos generales exigidos para la prestación del servicio público de transporte, es así como el artículo 9 de la citada norma indica que:

*(...) "Artículo 9. El servicio público de transporte dentro del país tiene un alcance nacional y se prestará por empresas, personas naturales o jurídicas, legalmente constituidas de acuerdo con las disposiciones colombianas y debidamente habilitadas por la autoridad de transporte competente"*

*(...) "Artículo 10.-Para los efectos de la presente ley se entiende por operador o empresa de transporte la persona natural o jurídica constituida como unidad de explotación económica permanente con los equipos, instalaciones y órganos*

<sup>9</sup> Cfr. H. Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera Consejero Ponente: Guillermo Vargas Ayala Bogotá, D.C., diecinueve (19) de mayo de dos mil dieciséis (2016) Radicación número: 11001-03-24-000-2008-00107-00 Acumulado 11001 03 24 000 2008 00098 00

<sup>10</sup> Cfr. RODRÍGUEZ MUÑOZ, Juan Carlos. Manual de Transporte de Carga. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá D.C.: 2017

<sup>11</sup> "Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte".

*de administración adecuados para efectuar el traslado de un lugar a otro de personas o cosas, o de unas y otras conjuntamente.*

**PARÁGRAFO.** *-La constitución de la persona jurídica a que se refiere el presente artículo, no requerirá de autorización previa alguna por parte del Estado."*

En virtud de lo anterior, se requiere una Habilitación, otorgada por el Ministerio de Transporte para la prestación del servicio en cada modalidad de transporte, así las cosas y teniendo en cuenta que en su petición indica que la plataforma Uber no ha realizado la devolución del dinero descontado de su tarjeta, es necesario informarle que dicha plataforma no se encuentra habilitada para prestar el servicio de transporte modalidad Individual de Pasajeros en Vehículos Taxi en el Nivel de Lujo o Básico<sup>12</sup>, razón por la cual y dado el ámbito de competencia de esta entidad, no es posible emitir una respuesta favorable respecto de los hechos por usted enunciados, como es el cobro de una tarifa que de ninguna manera se encuentra avalada por las tarifas del sector transporte.

No obstante lo anterior, su queja podrá ser usada como soporte o material probatorio para investigar a los propietarios de plataformas con el fin de determinar si dicha empresa presuntamente se encuentra facilitando la violación de las normas del sector transporte en la medida en que (i) hacen posible la prestación del servicio público de transporte que no cumple con los requisitos exigidos por la Ley para tales efectos; (ii) patrocinan la prestación del servicio público de transporte que no cumple con los requisitos exigidos por la Ley; (iii) promueven el acercamiento de la oferta (prestación del servicio público de transporte terrestre que no cumple con los requisitos exigidos por la Ley) con la demanda (usuarios, independientemente de sus categorías) y (iv) desarrollan actividades que son accesorias a la prestación del servicio público de transporte que no cumple con los requisitos exigidos por la Ley, como por ejemplo las de publicidad, la puesta a disposición de los usuarios de herramientas tecnológicas, en ese sentido su queja será incorporada en el expediente correspondiente.

---

<sup>12</sup> Resolución 2163 de 2016 "Por la cual se reglamenta el Decreto 2297 de 2015 y se dictan otras disposiciones"  
Página | 4

Finalmente, teniendo en cuenta el ámbito de competencia de ésta entidad la Dirección procede a archivar su solicitud.

Atentamente,



Sonia Marcela Mancera Hernandez  
Coordinadora De Investigaciones Por No  
Suministro De Información Subjetiva De  
Vigilados De Transito Y Transporte Terrestre

Proyectó: Fabian Becerra- Profesional Especializado DITTT  
Revisó: Sonia Mancera- Profesional Universitario DITTT  
C:\Users\fabianbecerra\Desktop\PQRS PROYECTADAS\Respuesta Radicado No. 20245340028762.docx