



BOLETÍN JURÍDICO SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

2020

CAMILO PABÓN ALMANZA

Superintendente de Transporte

ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES

Superintendente Delegada de Protección de Usuarios

ADRIANA MARGARITA URBINA PINEDO

Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS

Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

ANDRÉS PALACIOS LLERAS

Superintendente Delegado de Puertos

MARÍA PIERINA GONZÁLEZ FALLA

Secretaria General

MARÍA FERNANDA SERNA QUIROGA

Jefe de Oficina Asesora Jurídica

Apoyo de:

MARINÉ LINARES DÍAZ

Asesora

Diseño:

JEISSON HERNÁN DÍAZ DUARTE

Comunicador social y periodista



Índice BOLETÍN JURÍDICO

NORMATIVIDAD Pag. 4 - Pag. 7

1. Circular 15 de 2020, dirigida a Autoridades de Tránsito, Organismos de Tránsito, Entidades del Sistema Nacional de Transporte, relacionada con la Vigilancia y Control del Cumplimiento de las Normas de Transporte y Tránsito.

JURISPRUDENCIA Pag. 8 - Pag. 11

1. Consejo de Estado declara la legalidad de la Resolución 6257 de 2020 por medio de la cual se establecen plazos especiales para el pago de la Contribución Especial de Vigilancia.
2. Consejo de Estado define que la Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa competente en materia de protección a usuarios del sector transporte.
3. Tribunal Administrativo de Cundinamarca determina que el manifiesto de carga es un título valor.

MODO TERRESTRE Pag. 12 - Pag. 25

1. Libertad regulada para fijar las tarifas en la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros por carretera.
2. Alcance de la devolución hasta el 85% de los aportes del fondo de reposición.
3. Devolución de los fondos de reposición.
4. Prestación del servicio público de transporte por cable.
5. Certificación de asistencia de alumnos a Centros de Enseñanza Automovilística.
6. Suspensión o alteración parcial del servicio por parte una infraestructura carretera
7. Convocatoria a trámite de liquidación judicial a una sociedad concesionaria de infraestructura férrea.
8. Comercio electrónico y derecho de retracto en la compra de tiquetes para acceder al servicio de transporte de pasajeros por carretera
9. Deber de información de tarifas a usuarios de transporte intermunicipal de pasajeros.

MODO AÉREO Pag. 26 - Pag. 35

1. Suspensión o alteración parcial del servicio por parte una infraestructura aeroportuaria.
2. Publicidad engañosa por parte de una agencia de viajes.
3. Oportunidad del reembolso con ocasión del ejercicio del derecho al desistimiento.
4. La debida prestación del servicio al usuario de transporte aéreo, involucra el deber por parte de la aerolínea de la expedición del pasabordo.
5. Obligación de resultado para el transportador.
6. Derecho a la reclamación de los usuarios.



Índice BOLETÍN JURÍDICO

MODO ACUÁTICO Pag. 36 - Pag. 38

1. Ineficacia de lo actuado en una asamblea ordinaria de accionistas de una sociedad portuaria.

NUESTRA ENTIDAD Pag. 39 - Pag. 43

1. El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Superintendencia de Transporte implementó las audiencias de conciliación de forma virtual.
2. Segundo Boletín Estadístico de Tráfico Portuario en Colombia para 2020.
3. Implementación del Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos –SASPRO.
4. Listado de operadores portuarios registrados en la Superintendencia de Transporte.
5. Herramienta virtual de orientación “Usuario Avisa”.
6. Herramienta E-Learning gratuita al servicio de los usuarios del transporte aéreo para que conozcan sus derechos y deberes.





NORMATIVIDAD





NORMATIVIDAD

1. Circular 15 de 2020, dirigida a Autoridades de Tránsito, Organismos de Tránsito, Entidades del Sistema Nacional de Transporte, relacionada con la Vigilancia y Control del Cumplimiento de las Normas de Transporte y Tránsito.

Mediante la Circular 15 de 2020, la Superintendencia de Transporte impuso que las Autoridades de Tránsito, Organismos de Tránsito, Entidades del Sistema Nacional de Transporte deben actualizar para el año 2021 el “Plan Estratégico de Vigilancia y Control del Cumplimiento de las Normas de Transporte y Tránsito”, en los términos exigidos por las normas jurídicas, especialmente en la Resolución 3443 de 2016 del Ministerio de Transporte, en la cual se previó que “[t]odas las entidades del sector transporte deberán aunar esfuerzos para apoyar a las entidades que tienen a cargo el control del cumplimiento, para garantizar la eficiencia de las acciones de supervisión, inspección, control y vigilancia (incluyendo) Alcaldes Municipales, Distritales, Autoridades Metropolitanas y Secretarías de Tránsito y/o de Movilidad”, y aplicar las sanciones que sean procedentes cuando se identifiquen conductas que infrinjan el régimen de tránsito terrestre o el de transporte terrestre de pasajeros, particularmente en lo relacionado con la realización de operaciones de transporte público de manera informal o ilegal.

Dentro de los fundamentos de las instrucciones, la Superintendencia explicó que el “fundamento constitucional del transporte público es el artículo 24 de la Constitución Política”, que consagra la libertad de locomoción, derecho “que tiene una especial importancia en tanto que es un presupuesto para el ejercicio de otros derechos y garantías”.

Con sustento en la jurisprudencia de la Corte Constitucional, destacó tres obligaciones en cabeza del Estado derivadas del artículo 24 superior: (i) “Adoptar medidas y operaciones que eviten las restricciones indirectas a la movilidad de las personas”. (ii) “Garantizar el acceso de la población al sistema de transporte público. (...)” y (iii) “Generar un acceso de toda la población en condiciones de igualdad, especialmente de las personas en situación de discapacidad”.





NORMATIVIDAD

En adición, señaló que virtud de la Ley 105 de 1995 “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”., actividad que, ha sido calificada por la jurisprudencia como una “actividad peligrosa”.

Con ello, precisó que, “ante ese peligro inherente a la actividad de conducir y además por estar ante la prestación de un servicio público, el Estado ha impuesto requisitos y controles Estado ha impuesto requisitos y controles (i) sobre los vehículos, (ii) sobre los conductores y (iii) sobre otros sujetos que intervienen en la actividad, que tienden a mitigar los factores de riesgo en esa actividad, (iv) a la vez que se han impuesto unas obligaciones y deberes a quienes prestan servicios de transporte para la comunidad”

Posteriormente, y con base en lo descrito en la jurisprudencia de la Corte Constitucional y el Consejo de Estado, diferenció el transporte público y privado, así:










<i>Critero</i>	Operaciones de Transporte Público	Transporte Privado
<i>1. Ofrecimiento del servicio</i>	Se ofrece transporte al público indeterminado	Se ofrece en un entorno exclusivamente privado (v.gr. familiares)
<i>2. Necesidades de transporte que son satisfechas</i>	Se satisfacen necesidades de transporte de la comunidad	Se satisfacen necesidades propias o de personas de su entorno privado, pero no se satisfacen necesidades de transporte de la comunidad
<i>3. Contrato</i>	Hay celebración de un contrato	No implica la celebración de contrato
<i>4. Contraprestación</i>	Hay una remuneración de parte del usuario, normalmente en dinero	No hay contraprestación por parte del usuario o pasajero





NORMATIVIDAD

Así la Superintendencia concluyó que, “La ley de transporte se aplica a todo aquel que realice operaciones de transporte público, sin cumplir los requisitos legales” y que, “en la ley 336 de 1996 se previeron sanciones a quienes realicen operaciones de transporte público sin cumplir con los requisitos allí regulados, incluyendo las siguientes:

-  Realizar operaciones de transporte público, sin habilitación del Estado (ley 336 de 1996 art. 11)
-  Realizar operaciones de transporte público, sin permisos de operación (ley 336 de 1996 art. 16)
-  Realizar operaciones de transporte público, con vehículos que no estén homologados para transporte público (ley 336 de 1996 art. 23 y 31)
-  Realizar operaciones de transporte público, con vehículos que no estén matriculados para transporte público (ley 336 de 1996 art. 23)
-  Realizar operaciones de transporte público, sin los seguros exigidos para esa operación (Código de Comercio art. 994)
-  Realizar operaciones de transporte público, con vehículos que no reúnan las condiciones técnico – mecánicas, incluyendo el alistamiento diario, mantenimientos preventivos y correctivos exigidos, y la revisión técnico mecánica (ley 336 de 1996 art. 38)
-  Realizar operaciones de transporte público, con conductores y programas de medicina preventiva exigidos (ley 336 de 1996 art. 35)
-  Realizar operaciones de transporte público, con conductores que no tengan las capacitaciones (ley 336 de 1996 art. 11)
-  Realizar operaciones de transporte público, sin contar con un plan estratégico de seguridad vial (ley 1503 de 2011)”.

Fuente:

Circular Externa nro. 15 del 20 de noviembre de 2020

Link de consulta:

<https://bit.ly/3rOvfkg>





JURISPRUDENCIA





JURISPRUDENCIA

1. Consejo de Estado declara la legalidad de la Resolución 6257 de 2020 por medio de la cual se establecen plazos especiales para el pago de la Contribución Especial de Vigilancia.

El Consejo de Estado, en su control inmediato de legalidad declaró que la Resolución 6257 de 2020, se encuentra ajustada a derecho.

Dicha norma, fijó un “plazo especial de pago” de la contribución especial de vigilancia, para los sujetos sometidos a supervisión de la Superintendencia, en atención a los hechos que dieron origen a la declaratoria del estado de excepción que afectaron notoriamente el servicio público de transporte, como una medida tendiente a facilitar el cumplimiento de la carga tributaria para los sujetos obligados a su pago

Dentro de sus consideraciones, el Consejo de Estado tuvo en cuenta que se trata de un acto administrativo proferido “como desarrollo de los decretos legislativos durante los Estados de Excepción”, en la medida que concedió a los sujetos sometidos a vigilancia, inspección y control por parte de la entidad, la posibilidad de pagar la primera y segunda cuota de la Contribución Especial de Vigilancia, correspondiente al año 2020, desde el 1 de diciembre de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, por las consecuencias que la pandemia originada por el COVID-19, ha generado en el sector transporte, que ha visto “restringido y limitado el servicio público de transporte y el uso de la infraestructura”.

Fuente:

Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sala Veintidós Especial de Decisión. Radicado 11001-03-15-000-2020-01664-00 del 24 de julio de 2020. Consejero Ponente: Luis Alberto Álvarez.

Link de consulta:

<https://bit.ly/377abfd>





JURISPRUDENCIA



2. Consejo de Estado, definió que la Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa competente en materia de protección a usuarios del sector transporte.

Con ocasión de un conflicto de competencias positivo suscitado entre la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia de Transporte (ST), el Consejo de Estado resolvió que, la autoridad competente en el ámbito administrativo para proteger a los usuarios del sector transporte es la Superintendencia de Transporte.

Dentro de su decisión, explicó que “la SIC tiene competencia general en materia de protección al consumidor, tal como lo establece el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. Sin embargo, esta autoridad también es competente para conocer de violaciones a los derechos de los consumidores en actividades económicas específicas, tales como: i) turismo (artículo 1º del Decreto 4886 de 2011 y artículo 3º del Decreto 4176 del 3 de noviembre de 2011), ii) juegos promocionales (artículo 1º del Decreto 4886 de 2011), iii) servicios postales (artículo 21 de la Ley 1369 de 2009 y artículo 1º del Decreto 4886 de 2011) y iv) comunicaciones (artículo 1º del Decreto 4886 de 2011). Asimismo, con la liquidación de la Agencia Nacional de Televisión, la SIC asumió la protección de los consumidores en las materias que tenía a su cargo dicha entidad”.

Respecto de la de la Superintendencia de Transporte precisó que “tiene como objeto supervisar el tránsito y el transporte, así como la infraestructura para dicho servicio”, con fundamento en el artículo 4º del Decreto 2409 de 2018, y que “en desarrollo de su actividad de supervisión, la ST tiene a su cargo la protección del usuario del sector transporte”, según lo previsto en el artículo 5º del mismo decreto.



JURISPRUDENCIA

Ahora bien, también resaltó que “para el cumplimiento de sus funciones en materia de protección al consumidor, además de las funciones otorgadas al Superintendente de Transporte, la ST cuenta con dependencias especializadas en la materia, como lo son: i) el Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ii) la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte y iii) la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte”.

Luego de mencionar las autoridades que, junto la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Transporte integran la Red Nacional de Protección al Consumidor, consagrada en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, destacó que, “el establecimiento de autoridades especializadas para la protección de los consumidores, permite que las controversias sean resueltas por personas expertas que conocen las realidades y dinámicas propias del sector. Esto contribuye, además, a una mayor seguridad jurídica y a una resolución más expedita de los conflictos”, puntualizando que, “la existencia de autoridades especializadas en materia de consumo es una práctica común en el campo internacional”.

Finalmente, puntualizó, con fundamento en la Ley 105 de 1993 y en la Ley 336 de 1996 que, “el servicio público de transporte consiste en la movilización de personas o cosas a través de distintos medios”, y que “una de las modalidades del servicio de transporte es el servicio público de transporte terrestre”. En esa misma línea, define que, “de acuerdo con los artículos 5, 12, 12A y 13 del Decreto 2409 de 2018, la ST es competente para inspeccionar, vigilar y controlar la protección de los usuarios del sector transporte”, mientras que, “la SIC tiene una competencia residual en materia de protección de los consumidores, pues solamente puede conocer de asuntos cuya competencia no ha sido asignada a otra autoridad”.

Fuente:

Consejo de Estado. Sala de Consulta y Servicio Civil. Radicado 110010306000202000005 00 del 11 de mayo de 2020. Consejero Ponente: Álvaro Namén Vargas.

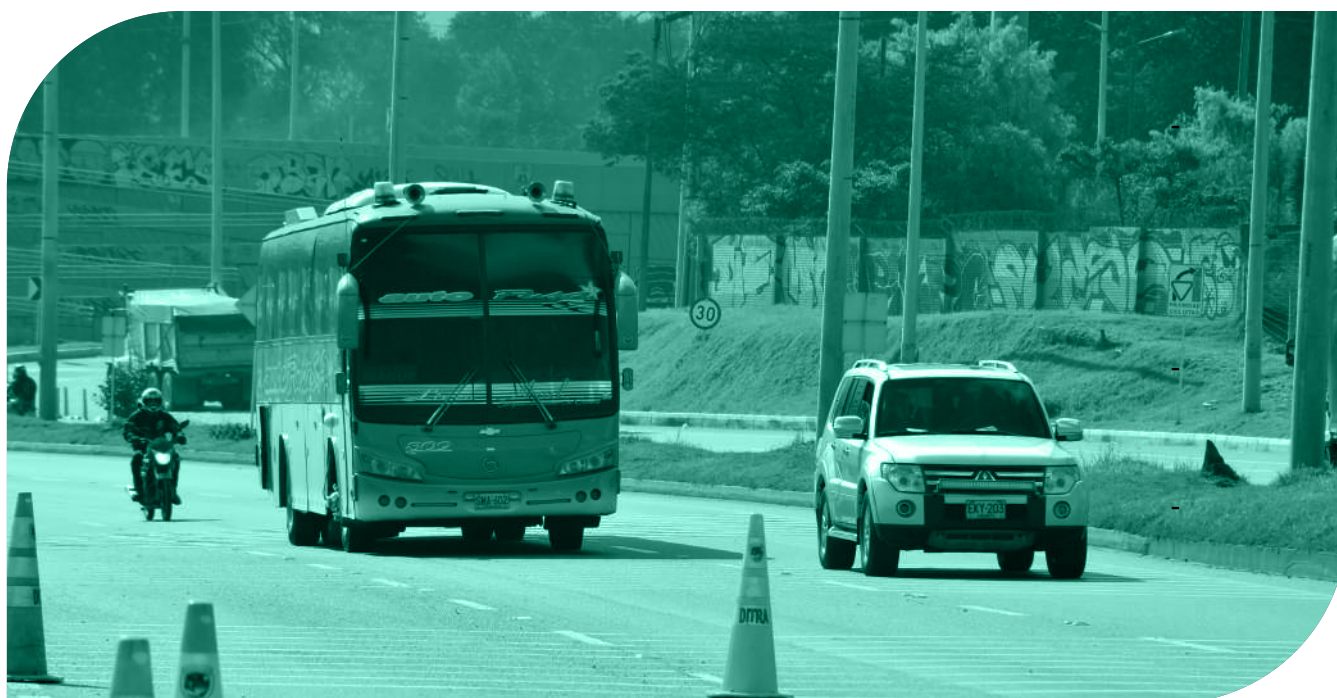
Link de consulta:

<https://bit.ly/3f970b7>





MODO TERRESTRE





MODO TERRESTRE

1. Libertad regulada para fijar las tarifas en la prestación del servicio público de transporte automotor de pasajeros por carretera.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Transporte emitió concepto jurídico frente a la libertad de tarifas, determinando que actualmente las tarifas para transporte intermunicipal a nivel nacional se rigen por la Resolución número 3600 del 09 de mayo de 2001, mediante la cual, el Ministerio de Transporte estableció la libertad de tarifas con base en los principios de eficiencia y seguridad, promoviendo la libre competencia y la iniciativa privada de los prestadores de servicio de transporte.

A su vez, enfatizó que de conformidad con la norma precitada, las empresas que prestan el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, cuentan con la facultad de fijar las tarifas bajo el marco de la libre competencia, no obstante tienen la obligación de informar a los usuarios, cualquier ajuste a las tarifas por los servicios prestados con cinco días (5) de antelación.

Fuente:

Concepto 0203000230671 del 27 de abril de 2020

Link de consulta:

<https://bit.ly/3iSUayM> Biblioteca Virtual de la Superintendencia de Transporte, diligenciando el número consecutivo o la fecha.





MODO TERRESTRE



2. Alcance de la devolución hasta el 85% de los aportes del fondo de reposición.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Transporte, conceptuó acerca del alcance del artículo 1 del Decreto 575 de 2020, a través del cual, el Gobierno nacional busca garantizar a los propietarios de los vehículos encargados de prestar el servicio público de transporte que se han visto afectados a causa de la pandemia declarada por el virus Covid-19, un ingreso mínimo a través de los dineros recaudados en el Fondo de Reposición por medio de cada una de las empresas transportadoras del país, las cuales deberán adelantar ante las entidades financieras donde tengan consignadas las cuentas del Fondo de Reposición de la empresa, el proceso de solicitud de devolución y consignación en las cuentas individuales de cada uno de los propietarios de los vehículos vinculados a ellas.

Fuente:

Concepto 20203000255521 del 13 de mayo de 2020

Link de consulta:

<https://bit.ly/3iSUayM> Biblioteca Virtual de la Superintendencia de Transporte, diligenciando el número consecutivo o la fecha.






MODO TERRESTRE

3. Devolución de los fondos de reposición.

La Superintendencia de Transporte impuso a una empresa de transporte terrestre intermunicipal de pasajeros, sanción administrativa por la infracción al artículo 1 del Decreto Ley 575 de 2020 que modificó el artículo 7 de la Ley 105 de 1993.

En dicha decisión, la Superintendencia precisó que, de cara a los fondos de reposición, las empresas deben cumplir los siguientes supuestos de hecho:

-  “1) Están obligadas a ofrecerle a los propietarios de vehículos, programas periódicos de reposición.
-  2) Permitir a estos la devolución de sus aportes al programa periódico de reposición del parque automotor.
-  3) Los propietarios de los vehículos están habilitados para retirar hasta el ochenta y cinco por ciento (85%) de los recursos aportados a los programas periódicos de reposición”

En este aspecto, advirtió que la devolución de dinero es una “obligación pura y simple”, que “corresponde a aquellas que no se encuentran condicionadas (...), no está sometida a ninguna modalidad, ya sea condición, plazo o modo. Estas modalidades son estipulaciones accesorias que le quitan certeza a la obligación principal o la difieren en el tiempo o le agregan una obligación accesorio. El Decreto Ley 575 de 2020 no hace mención ni tampoco hace referencia sobre la posibilidad de realizar compensaciones ni condicionamientos y solo menciona que las empresas deberán entregar esos recursos”.

Con base en lo anterior, y de acuerdo con las pruebas del expediente concluyó que “no se logró evidenciar que la empresa haya realizado el desembolso de los dineros correspondientes a los fondos de reposición”, precisando que, con los alegatos, se demuestra que “se impusieron condicionamientos adicionales para la efectiva devolución de los fondos a los propietarios”, dado que en la empresa “se estaban realizando cruces de cuentas en relación con las deudas de los propietarios con la cooperativa y los fondos de reposición

Fuente:

Resolución 10764 del 17 de noviembre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3BWRZD7>





MODO TERRESTRE

4. Prestación del servicio público de transporte por cable.

La Superintendencia de Transporte, resolvió una investigación administrativa en contra de una empresa de transporte por cable, con ocasión de un accidente ocurrido el 24 de diciembre de 2018.

Dentro de los diferentes aspectos referidos en la decisión se destaca que, se encontró demostrada la infracción del numeral 1, literal a) del artículo 3 de la Ley 105 de 1993, que contiene como principio del transporte público, “Que el usuario pueda transportarse a través del medio y modo que escoja en buenas condiciones de acceso, comodidad, calidad y seguridad” y del inciso segundo del artículo 36 de la Ley 336 de 1996: “la jornada de trabajo de quienes tengan a su cargo la conducción u operación de los equipos destinados al servicio público de transporte será la establecida en las normas laborales y especiales correspondientes”. Al respecto, indica la Superintendencia que, la empresa “teniendo el conocimiento del horario de prestación del servicio de transporte por cable que ofrece al público y de la jornada laboral de su trabajador, permitió que el señor (...) terminara su de completar sus labores hasta el cierre de la operación del sistema teleférico, excediendo la jornada laboral permitida por la legislación vigente y aplicable al caso concreto”, precisando que el operario “laboró por más de 11 horas y 30 minutos, de manera continua e ininterrumpida, tiempo que excede la jornada laboral legalmente establecida en las normas laborales vigentes y en la normatividad de transporte, poniendo en riesgo la vida y seguridad de los usuarios del sistema de transporte por cable”.

En cuanto a la existencia de los certificados de conformidad de los equipos y demás elementos que integran el sistema de transporte por cable, advirtió que, al aportarlos al proceso, “se allegaron en idioma distinto al castellano sin la debida traducción oficial, por lo tanto se refleja una falta de diligencia por parte de la empresa objeto de investigación si se tiene en cuenta que estos documentos son los que acreditan la idoneidad de los equipos destinados a la prestación de servicio público de transporte por cable, y que los mismos pueden ser materia de requerimiento y verificación por parte de la autoridades competentes, e, igualmente, deben estar disponibles, accesibles y entendibles para aquellos operarios de los equipos que los requieran para el desarrollo de su trabajo (...)”, precisando que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 251 del Código General del Proceso, los documentos en idioma distinto al castellano, para ser apreciados como prueba, requieren que obren en el proceso con su correspondiente traducción efectuada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, por un intérprete oficial o por un traductor destinado por el juez.

Fuente: Resolución 8309 del 28 de octubre de 2020
Link de consulta: <https://bit.ly/2VnMM6p>





MODO TERRESTRE

5. Certificación de asistencia de alumnos a Centros de Enseñanza Automovilística

La Superintendencia de Transporte, precisó que el artículo 19 de la Ley 1702 de 2013, facultó a la entidad “para ordenar una suspensión preventiva a un organismo de apoyo al tránsito cuando (i) se haya producido alteración del servicio y la continuidad del mismo ofrezca riesgo a los usuarios o (ii) pueda facilitar la supresión o alteración del material probatorio para la investigación”. Dicha suspensión, será hasta por el término de 6 meses prorrogables por otro periodo igual, correspondiéndole al Ministerio de Transporte expedir el acto administrativo por medio del cual se de cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia, según lo previsto en el artículo 8 del Decreto 1479 de 2014.

Ahora bien, aludió a que “la actividad de conducción es definida por la jurisprudencia del Corte Suprema de Justicia y Corte Constitucional como un actividad riesgosa y peligrosa, en la medida que se pone riesgo la vida no solo de quienes conducen, sino también de los demás conductores y peatones, que exponen a la comunidad en general, a un inminente peligro de resultar lesionados”.

En ese sentido, refirió que “el legislador consideró necesario imponer algunos requisitos y limitaciones a su ejercicio, como medida para contrarrestar los altos índices de accidentabilidad que se registran en el país, como consecuencia del ejercicio de circular libremente”, por lo que, se exige la licencia de conducción, definida en el artículo 2 de la Ley 769 de 2002.

En la misma línea explicó que, los Centros de Enseñanza Automovilística, “tienen como actividad permanente, la instrucción de personas que aspiren a obtener el certificado de capacitación en conducción o instructores de conducción” y que, en cumplimiento de lo previsto en la Resolución 3245 del 21 de julio de 2009, “debe mantener un sistema de registro para cumplir con la reglamentación, que incluya un medio para confirmar el estado de una persona formada y capacitada” y que debe asegurar, ente otros, la integridad de los procesos de formación y certificación”.

Con ello, la certificación de aprendices sin que se cumplan las disposiciones jurídicas, “configura un riesgo para los usuarios derivado de la alteración del servicio”, en tanto que el centro de enseñanza “no asegura que la formación académica se imparta atendiendo a la intensidad horaria tanto teórica como práctica requerida, puesto que es posible que los alumnos reciban su certificación sin el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin y bajo reportes al RUNT que no corresponden a la realidad, faltando de esta manera al objetivo mismo del proceso de formación tendiente a asegurar que quienes obtienen su certificado académico y consecuente obtención de la licencia de conducción, son personas capacitadas técnica y teóricamente para operar un vehículo automotor coma y con los conocimientos y habilidades óptimas para reducir los riesgos de la actividad de conducción”.

Fuente: Resoluciones 7750, 7751, 7752, 7753, 7754, 7755, 7756, 7757, 7758, 7759, 7760, 7761 y 7762 del 15 de octubre de 2020.

Link de consulta: <https://bit.ly/3xfVu4b>



MODO TERRESTRE

6. Suspensión o alteración parcial del servicio por parte del administrador una infraestructura carretera

La Superintendencia de Transporte, declaró la responsabilidad de un administrador de infraestructura carretera por la alteración parcial del servicio, según lo previsto en el literal b) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 en concordancia con lo dispuesto en el literal e) del artículo 2 y el literal a) del numeral 1 del artículo 3 de la Ley 105 de 1993, además de lo previsto en los artículos 2, 44 y 46 de la Ley 336 de 1996, “en relación con la no ejecución de las actividades de mitigación de accidentalidad en los sectores críticos que fueron objeto de inspección y que, (...) debían realizarse o implementarse a más tardar del 7 de noviembre de 2016”.

En este punto, refirió que, “es deber del Estado, a través de la Superintendencia de Transporte, garantizar la protección de los diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio público esencial del transporte en condiciones de calidad, libre acceso y seguridad”.

En la misma línea resaltó que, “es tal la importancia del servicio público de transporte, que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 336 de 1996, el mismo adquirió el carácter de esencial, lo cual garantiza, entre otros, la materialización del derecho fundamental a la libertad de locomoción, circulación o movilidad, previsto en el artículo 24 de la Constitución Política, situación que ha sido ratificada por diferentes pronunciamientos de la Corte Constitucional (...) y el artículo 4 de la Ley 472 de 1998 el cual introdujo un listado enunciativo de derechos e intereses colectivos incluyendo en su literal j) ‘El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna’. De esta manera y, en conclusión, la prestación del servicio público de transporte goza de especial protección del Estado”.

Es así como, indicó que “es un hecho que la infraestructura de transporte -en general- debe cumplir con las características y niveles de servicio mínimos, atendiendo criterios y estándares de calidad y seguridad, pues no en vano las diferentes disposiciones han regulado aspectos en el tema transporte con miras a garantizar la seguridad, la fluidez, el orden y la calidad de este, propendiendo por guiar la forma correcta y segura de su uso”.





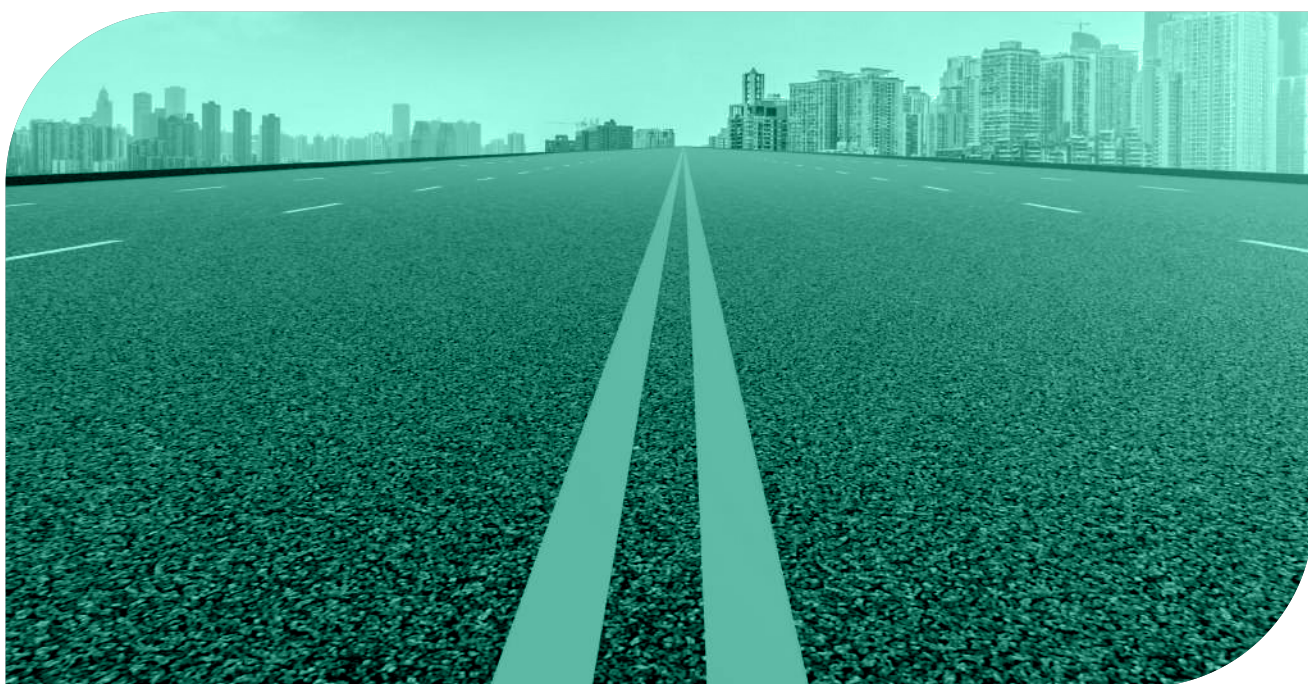
MODO TERRESTRE

Por ello, cuando la Superintendencia “evidencia situaciones que podrían constituir un riesgo potencial para la seguridad de los usuarios de la infraestructura de transporte, en este caso carretera, requiere la implementación de acciones de mejora, en algunos casos puntuales, con la mayor premura, con la única finalidad de disminuir aquellas circunstancias que podrían generar un riesgo en la prestación del servicio público de transporte”.

Ahora bien, advirtió que “no desconoce los diferentes escenarios que se pueden llegar a presentar en el momento de adelantar los actos previos a la ejecución de las acciones de mejora en los corredores viales, entre estos, las mismas obligaciones contractuales derivadas de los contratos de concesión”, concluyendo que, “este tipo de contextos no pueden constituirse en un obstáculo para adelantar de forma diligente acciones prontas que propendan por la seguridad de los usuarios de la vía, aún más, siendo esta una prioridad en la actividad del sector transporte y del sistema de transporte, bajo la máxima, según la cual, prima el interés general sobre el particular, pues no se olvide que de lo que aquí se trata es de la prestación de un servicio público que por esencia conlleva dicha característica, lo cual no riñe, sino que debe complementarse, con los intereses particulares que se derivan de los contratos de concesión. Luego, la armonía entre lo uno, con lo otro, deberá buscarse con la diligencia de quien tiene a su cargo un fin social y ejerce una actividad destinada a satisfacer una necesidad colectiva”.

Fuente: 11769 del 31 de octubre de 2019.

Link de consulta: <https://bit.ly/3COMqna>








MODO TERRESTRE


7. Convocatoria a trámite de liquidación judicial a una sociedad concesionaria de infraestructura férrea

Luego de referir las normas aplicables, la Superintendencia de Transporte precisó que, “la Sala Plena del Consejo de Estado mediante el concepto C 746 de 2001, al estudiar un conflicto negativo de competencias administrativas entre la Superintendencia de Sociedades y esta entidad, concluye que las funciones de vigilancia, inspección y control que ejerce la Superintendencia de Transporte no sólo están encaminadas a la verificación de la efectividad en la prestación del servicio público de transporte (aspecto objetivo), sino, también, resultan extensivas a aquello relacionado con los aspectos jurídicos, financieros, contables y administrativos de la sociedad prestadora (aspecto subjetivo)”.

Con ello, indicó que la “Superintendencia de Transporte dentro del abanico de sus funciones, cuenta con la función de vigilar, inspeccionar y controlar los aspectos objetivos, subjetivos o de manera integral de los sujetos vigilados por esta Superintendencia, los cuales se refieren a:




-  La supervisión objetiva se refiere a la operación y a la infraestructura del transporte propiamente dicha, la cual deberá gestionarse y operar atendiendo los principios rectores del transporte a saber: libre acceso, calidad y seguridad, así como bajo criterios y estándares de calidad, oportunidad, continuidad y permanencia, y la visión de cero muertes en accidentes, para cualquier modo de transporte.
-  La supervisión subjetiva y/o societaria, esto es, el ejercicio de vigilancia, inspección y control que se realiza respecto de la formación, funcionamiento y desarrollo de los sujetos de inspección, vigilancia y control, en los términos de las normas comerciales, en aspectos tales como su situación jurídica, contable, financiera y administrativa.
-  La supervisión integral corresponde a la suma de la supervisión objetiva y subjetiva y/o societaria que se adelantada respecto de los sujetos supervisados y al servicio derivado de la operación y de la infraestructura del transporte propiamente dicha”.

Bajo esa línea y en torno a la supervisión subjetiva, explicó que el artículo 85 de la Ley 222 de 1995, “faculta a la Superintendencia de Transporte para ordenar los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de orden jurídico, contable, económico o administrativo”, soportada por los sujetos supervisados por la Superintendencia, situaciones que define así:

-  “i) La situación crítica de orden financiero implica la concurrencia de hechos o circunstancias que afectan la estabilidad financiera de la compañía. Estos supuestos deben ser analizados a través del uso y aplicación de diferentes indicadores que estudian y desarrollan distintas ópticas y aspectos de resorte financiero, con el propósito de determinar si la compañía soporta una situación crítica. Entre los múltiples indicadores, se destacan aquellos que permiten identificar si una empresa se encuentra en causal de disolución, endeudamiento, respaldo patrimonial, cesación de pagos, viabilidad financiera, permanencia en el mercado, entre otros.



MODO TERRESTRE

-  ii) La situación crítica de orden contable debe entenderse como la concurrencia de hechos que guardan estrecha relación con la situación contable de la compañía, sus registros, soportes, libros contables, comprobantes, entre otros; que en caso de entrar en conflicto, ya sea porque no existen, se han llevado de indebida forma o se han utilizado para aparentar una situación contable que no corresponde a la realidad, implicaría la interrupción, suspensión o amenaza en la permanente, eficiente y segura prestación del servicio público de transporte y cuya gravedad tenga la capacidad de amenazar la integridad de la entidad económica.
-  iii) La situación crítica de orden jurídico es la concurrencia de hechos que guardan estrecha relación con el cumplimiento de las normas imperativas aplicables al desarrollo de la compañía, tales como las de resorte societario y operativas, que en caso de entrar en conflicto, ya sea por la imposibilidad de cumplirlas, por su desconocimiento o por cualquier circunstancia externa o interna, inciden en la interrupción, suspensión o amenaza en la permanente, eficiente y segura prestación del servicio público de transporte y que afecta gravemente su proceso jurídico en general.
-  iv) La situación crítica de orden administrativo se traduce en la concurrencia de hechos que guardan estrecha relación con la planeación, organización, dirección y control de una compañía, sus recursos humanos, materiales, financieros y de información; los cuales, en caso de entrar en conflicto, ocasionarían una interrupción, suspensión o amenaza en la permanente, eficiente y segura prestación del servicio público de transporte y cuya gravedad tenga la capacidad de amenazar la integridad de la entidad económica”.

En el análisis de las medidas a imponer, refirió que “el numeral 7 del artículo 85 de la Ley 222 de 1995, el cual faculta a esta Superintendencia a convocar a la sociedad al trámite de un proceso de insolvencia, independientemente a que esté incurra en una situación de cesación de pagos”, proceso que se adelanta ante la Delegatura de Procedimientos de Insolvencia de la Superintendencia de Sociedades.

En ese contexto, explicó que “dentro del régimen judicial de insolvencia se encuentran previstos: i) el proceso de reorganización, por medio del cual se pretende preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa, de activos o pasivos, y ii) el proceso de liquidación judicial por medio de cual, a diferencia del anterior, se persigue la liquidación pronta y ordenada de las organizaciones, buscando el aprovechamiento del patrimonio del deudor”, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1116 de 2016.

Con base en ello, precisó que “la imposición de cualquier medida debe guardar conexidad con la situación crítica que está soportando la sociedad sometida a control, de modo que para su aplicación sea necesario justificar su necesidad y viabilidad”.



MODO TERRESTRE

Ahora bien, frente al sometimiento a control, con base en lo sostenido por la Corte Constitucional, precisó que “tiene una finalidad preventiva que busca evitar daños a terceros, a la misma sociedad, y a sus socios; por ello, figura como un correctivo para subsanar situaciones de crisis administrativa, financiera, contable o jurídica en búsqueda de una protección social”, con lo que, refirió que “no es un proceso administrativo sancionatorio, sino que su naturaleza es de carácter preventivo y correctivo, dado que una vez se saneen las situaciones que dieron origen a la medida, se levanta, pues la misma es temporal”.

En esa línea, y considerando la jurisprudencia del Consejo de Estado, indicó que el “sometimiento a control no es a perpetuidad, por el contrario, se creó con el fin de generar actividades tendientes a superar los hallazgos críticos, y como Superintendencia se cuenta con herramientas, entre otras, con los planes de recuperación y mejoramiento, o la toma de otras decisiones de mayor impacto que buscan, mejorar los aspectos subjetivos al interior de la empresa que dieron origen a la medida”.

Por demás, en el caso particular, consideró que la medida de “convocar a (...) al trámite de liquidación judicial ante la Delegatura de Procedimientos de Insolvencia de la Superintendencia de Sociedades, (...) resulta necesaria y viable, en tanto reposa en el expediente soporte suficiente para determinar que dicha compañía se ha encontrado cerca de cuatro (4) años soportando una situación crítica del orden financiero y administrativo, a la cual se agregaron otras circunstancias complejas del orden contable y jurídico, y que con la declaratoria de caducidad del contrato de concesión (...) no tendría como superar (...)”.

Finalmente, con fundamento en el artículo 22 de la Ley 222 de 1995 y la Circular Externa 100-006 del 2008 de la Superintendencia de Sociedades, refirió que “el administrador será i) aquella persona que desarrolla actos de gestión que se cumplen al interior de la sociedad para el desenvolvimiento de las actividades sociales, y ii) quien represente a la sociedad y manifieste su voluntad al exterior”, destacando que, “los principios que deben observar los administradores en el desempeño de sus funciones, como i) obrar de buena fe, ii) con lealtad, iii) con la diligencia de un buen hombre de negocios y que, iii) sus actuaciones se cumplan en interés de la sociedad”. en consonancia con el artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

Fuente: Resolución 7443 del 11 de agosto de 2020.

Link de consulta: <https://bit.ly/3xeaZtn>





MODO TERRESTRE



8. Comercio electrónico y derecho de retracto en la compra de tiquetes para acceder al servicio de transporte de pasajeros por carretera

En esta decisión, la Superintendencia precisó que “la actividad de transporte no sólo compromete trasladar usuarios o cosas de un lugar a otro, se deben tener en cuenta todas las actuaciones precontractuales a la ejecución del contrato de transporte como lo es la compra de tiquetes. Es así como para la aplicación del numeral 4 del artículo 9 de la ley 105 de 1995 donde se señala que serán objeto de sanción “las personas que violen o faciliten la violación de normas” (...), se tendrán en cuenta las personas que violen o faciliten la violación de las normas de protección a usuarios del sector transporte tanto en la ejecución como en la adquisición del servicio de transporte”.

Por demás, señaló que, “las plataformas de Comercio electrónico son aquellas en las que la transacción tiene que cursar necesariamente a través de la plataforma de comercio electrónico, (ii) la plataforma establece los términos y condiciones que regulan la adquisición del producto, (iii) la misma fija el precio de los productos o establece una metodología para determinarlo, y (iv) el pago es realizado directamente a través de dicha plataforma”.

Para el caso concreto y en consonancia con lo anterior, encontró que la investigada “no cuenta con la calidad de portal de contacto que se encuentra definida en el artículo 53 de la ley 1480 de 2011, pues la página web no está destinada exclusivamente al contacto entre compradores y vendedores.



MODO TERRESTRE

Por el contrario, se trata de un portal de Comercio electrónico, pues de las visitas de inspección que se encuentran incluidas en la investigación, me las evidencias que han sido reseñadas, esta Dirección encontró que los términos y condiciones que regulan la adquisición del ticket para acceder al servicio de transporte de pasajeros por carretera son determinados por [la investigada], que la información otorgada a los usuarios indica que a través de la página web se compran para acceder al servicio de transporte de pasajeros por carretera. Así mismo, los precios se encuentran fijados en la página web de [la investigada] y el pago de los tickets es realizado directamente a través de dicha plataforma. También que se puede acceder a las ofertas derivadas de la compra de tickets que se realicen a través del portal de Comercio electrónico.

Por otra parte, advirtió que, “si bien es cierto que la sociedad investigada no controla la operación del transporte y qué será cada empresa de transporte terrestre la que deba prestar el servicio público en condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, la información que se disponga en su página web debe cumplir con unos lineamientos mínimos para la protección de los derechos de los usuarios que hagan uso de ella”

Respecto del término de validez de las ofertas, previsto en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, determinó que “toda oferta debe establecer su fecha de vigencia o su condición resolutoria indicando en este último caso el número de unidades disponibles (Inventario determinado). El hecho de no hacerlo -hace suponer- con altísima vocación de engaño hacia el consumidor, que el precio en descuento o en oferta, realmente es el precio ordinario del bien o del servicio puesto en el mercado, tomando el incentivo en una declaración provista de falsedad”.

En cuanto al derecho de retracto afirmó que “supone entonces una excepción a la regla de la firmeza del contrato. En cuanto a la naturaleza jurídica del derecho de retracto se trata de una figura que excluye el esquema de la contratación tradicional en el cual se sanciona la terminación unilateral de un contrato como regla general, y además constituye una excepción al principio pacta sunt servanda, el contrato se encuentra celebrado y en ejecución o ya ejecutado, sin embargo, el consumidor tiene la prerrogativa de resolverlo sin una causa justificada”.

Con ello, refirió que la investigada, “no podrá excusarse (...) en que no controla la prestación del servicio de transporte para no reconocer y hacer efectivo un derecho reconocido legalmente, como lo es el derecho de retracto, teniendo en cuenta que (i) de la definición del derecho de retracto es manifiesta la posibilidad que tienen los usuarios de rescindir o deshacer su contrato sin que exista causa diferente a su propia voluntad; (ii) que el derecho de retracto no tiene involucrada ninguna actividad de la ejecución del servicio de transporte, es así como el citado artículo 47 establece como requisito del ejercicio del derecho que el servicio no haya empezado a ejecutarse, (...) (iii) el efecto del ejercicio del derecho de retracto será la terminación del contrato y la consecuente devolución de las cosas al estado original”.

Fuente: Resolución 13867 del 23 de diciembre 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3fcHFgy>



MODO TERRESTRE

9. Deber de información de tarifas a usuarios de transporte intermunicipal de pasajeros.

La investigación de la Superintendencia de Transporte se concentró en determinar si la empresa investigada cumplió con el deber de “suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan” en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, teniendo en cuenta que, de acuerdo con el artículo 2 de la Resolución 3600 de 2001, “con una antelación no menor a cinco (5) días de su puesta en vigencia, las empresas de transporte deberán difundir y mantener informados a los usuarios acerca de las tarifas que cobrarán en las diferentes rutas autorizadas, discriminándolas según el nivel de servicio”.

En este contexto, la Superintendencia precisó “que la evidencia que tendría la vocación de exonerar de responsabilidad a la investigada es aquella que logre denotar que con anterioridad a haberse producido el aumento, se habría informado a los usuarios de tal situación”.

Por demás, advirtió que, “no puede confundirse el derecho a la información y a ser informado que tienen los ciudadanos en general, como una manifestación del principio de libertad de expresión y que es atendido en buena medida por los medios de comunicación (periódicos, noticieros, programas radiales etc.), de la información de que trata el Estatuto de Protección al Consumidor, pues esta última se trata de una información objetiva y cualificada (resultado del derecho a la propiedad privada, a la libertad de empresa y a la libertad económica) que deriva de los atributos propios del producto o servicio que es puesto en el mercado, tales como (y sin limitarse solo a estas) el precio, el peso, la talla, la durabilidad, el material, los ingredientes, las medidas, entre otros”.

Siendo así, “la información a la que se refiere el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, con el lleno de sus atributos, es aquella que proviene de los proveedores y productores de bienes y servicios, quienes están obligados a suministrarla a sus consumidores y usuarios ambientada en una relación de consumo, en este caso la de transporte terrestre de pasajeros. Por ello, no resulta válido – como lo pretende la investigada - ampararse en la actividad periodística que desarrollan los medios de comunicación para tener por satisfecha la carga que le impone la Ley, pues en el presente caso, los medios referidos simplemente recogieron el hecho noticioso y lo divulgaron a sus lectores, y en ningún momento actuaron por instrucción o por mandato de la empresa transportadora”.

Fuente: Resolución 7773 del 20 de octubre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3rN2zbo>



MODO AÉREO





MODO AÉREO

1. Suspensión o alteración parcial del servicio por parte del administrador de una infraestructura aeroportuaria.

La Superintendencia de Transporte declaró responsable al administrador de una infraestructura aeroportuaria por incurrir en la infracción prevista en el literal b) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

A este respecto, luego de puntualizar la competencia de la entidad y con base decisiones del Consejo de Estado, refirió que “el adecuado desarrollo del transporte aéreo comprende un conjunto de actividades, obras y servicios que 'no pueden tratarse de manera aislada o independiente y que, además, deben ser prestados de forma general, permanente y continua, como corresponde al interés general ínsito en el servicio público de transporte', destacándose, además, que si bien es cierto a los concesionarios se les entrega un conjunto de bienes y actividades que responden a los conceptos legales de aeródromo y de servicios conexos, en todo caso, 'la construcción de parte de la infraestructura física, es un medio para la prestación del servicio público entendido como una empresa ’’.

Bajo la misma línea y con fundamento en la definición de servicios conexos al transporte, consagrada en el artículo 12 de la Ley 1682 de 2013, estableció que “los servicios conexos al transporte se desarrollan de forma inescindible y fundamental dentro del sistema de movilidad”, por lo que, “fácil es comprender que su presencia debe resultar armónica con todo lo demás, esto es, con el conjunto de bienes tangibles e intangibles que hacen posible el traslado de cosas y personas, así como la integración de las diferentes zonas del país, con lo que esto conlleva. Cuando ello no ocurre, se podría producir, entonces, una alteración o suspensión del servicio que se predica de la infraestructura del transporte, según sea el caso, máxime si es que han sido inobservados los principios de libre acceso, calidad y seguridad que rigen el transporte público”.





MODO AÉREO



Siendo así, “la infracción que constituye la suspensión o alteración parcial del servicio se encuentra prevista en el literal b) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996 y, por lo que acaba de explicarse, no es necesario que allí se haga mención expresa a los servicios conexos, tal y como lo preferiría la investigada. Esto, con la advertencia de que, cuando se comprende que la indebida prestación de los servicios conexos también puede alterar el servicio, no se incurre en extensión indebida -por analogía- de las conductas sancionables”.

Respecto del caso puntual, refirió que “esta situación, aun siendo demasiado grave, se torna en algo mucho más aberrante en términos de la inseguridad a la cual se expone a los usuarios del ascensor, pues, tal y como lo reportó la interventoría, este aparato no contaba con sistemas o mecanismos de respaldo de seguridad a posteriori o se encontraban deficientes, situación manifestada al describir que el ascensor se encontraba en funcionamiento sin tener medidas de seguridad (...)”.

En adición, explicó que, “el acervo probatorio que se presenta despeja cualquier duda que pudiera tener esta instancia frente a la responsabilidad del administrador de la terminal aeroportuaria (...), ya que como lo advirtió la Interventoría “existían una serie de errores desde la instalación del ascensor que provocaron el accidente”, siendo inadmisibles excusar el actuar de (...), el cual se observa desprovisto de responsabilidad, diligencia y prudencia frente a las condiciones de permanencia y continuidad con que debe operar la infraestructura que tiene a cargo, aspectos previstos en normas de orden público que son de estricto cumplimiento”.



MODO AÉREO

Con ello, señaló que, “en complemento de la permanente y eficiente prestación del servicio público, el legislador previó como principios que guían el transporte público el libre acceso, la calidad y la seguridad de los usuarios, y que dentro del abanico de infracciones que hacen posible la actividad del Estado tendiente a su protección, se encuentra la suspensión o alteración parcial de la prestación del servicio”

Con fundamento en lo anterior, precisó que, “si bien es cierto que este Despacho afirmó en la formulación de cargos que no se afectó la operación aérea, no lo es menos que las causas del accidente nos ponen frente a un escenario de alteración en la prestación del servicio público de transporte por deficiencias en la seguridad de su infraestructura, con independencia de que se trate de un servicio conexo o no, derivadas de la omisión del administrador de la infraestructura quien no cumplió diligentemente con sus obligaciones, aun sabiendo que el servicio provisional de ascensor que tenía dispuesto, principalmente, para el uso de personas en condición de discapacidad, merecía toda su diligencia por la manera en que se venía comportando cuando estaba en operación”.

Ahora bien, también advirtió que “la provisionalidad de una infraestructura no es justificación para que se incumplan con las condiciones físicas y mecánicas que garantizan con prioridad la seguridad de las personas, más aún, cuando su condición de uso es de alta demanda por tratarse de un elemento involucrado, de forma inescindible, con la prestación de un servicio al público”.

Fuente: Resolución 10376 del 7 de octubre de 2019

Link de consulta: <https://bit.ly/3rQmk1B>





MODO AÉREO

2. Publicidad engañosa por parte de una agencia de viajes

La Superintendencia de Transporte, al sancionar a una agencia de viajes por la infracción al artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, indicó que “en la publicidad confluyen aspectos objetivos respecto a la información que se brinda del producto y subjetivo de cara al mensaje persuasivo que recibe el receptor, y, que ciertamente modula o influye en su decisión de consumo”.

Con ello, refirió que “si bien la publicidad difiere del simple suministro de información, atendiendo a su finalidad comercial y necesaria en el entorno de mercado, no significa que exista una libertad absoluta en el mensaje que se pretende comunicar. Es ahí donde recobra importancia lo referido en el artículo 30 de la Ley 1480 de 2011 al exponer dos supuestos configurativos de engaño; cuando lo informado del producto (características, calidad, seguridad, etc.) no corresponde a la realidad o cuando se pretermita información relevante para la decisión de consumo.

En adición, precisó que, “al tenor de lo dispuesto en el numeral 13 del artículo 5 de la norma comentada, se obtiene con claridad que no es necesaria la materialización del daño, pues con el simple hecho de que pueda inducir a ello bastará para que administrativamente se exija la obligación de no incurrir en publicidad engañosa”.

Para el caso concreto el “artículo 8 del Decreto 749, (...) prorrogado por el Decreto 878 hasta el 15 de julio de 2020, establecía la suspensión de transporte doméstico por vía aérea, estableciendo 3 excepciones: Emergencia humanitaria, transporte de carga y mercancía, y fuerza mayor o caso fortuito”, mientras que, “en el anuncio publicitario difundido por la sociedad investigada simplemente se indicó o se dio a entender que quién quisiera regresar a casa con su familia podía acceder al vuelo charter humanitario, omitiendo entonces información de suma importancia para el usuario, como lo es que existían restricciones o limitaciones para acceder al servicio. Punto esencial en la configuración de la decisión de consumo”.

Para el caso concreto, expuso que en la publicidad “se omitió el punto de origen de los vuelos, únicamente se estableció el punto de destino”, “a pesar de indicarse la fecha de salida, se omite nuevamente señalar el lugar convenido para ello”, “si bien se informa una suma de dinero (...) en ninguna parte se explica a qué se hace referencia con esta, y aún bajo la hipótesis de corresponder al costo del tiquete, no existe certeza de que trayectos contempla o a cuántos pasajeros cubija”.

Fuente: Resolución 7774 del 20 de octubre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3j9EveV>





MODO AÉREO

3. Oportunidad del reembolso con ocasión del ejercicio del derecho al desistimiento

En la decisión sancionatoria proferida por la Superintendencia de Transporte a una aerolínea, explicó que, al tenor de lo descrito en el numeral 3.10.1.8.1. de los RAC, el requisito que debe cumplir el usuario para ejercer su derecho, es “que la solicitud de desistimiento se haya informado al transportador o agencia de viajes al menos 24 horas antes del vuelo”.

Una vez el pasajero cumpla con lo anterior, explicó que, “las obligaciones que debe cumplir el transportador o agencia de viajes son los siguientes:

 a) La retención que se realizará al pasajero no puede ser superior al diez (10%) por ciento del valor correspondiente a tarifa aérea, este valor puede variar dependiendo las condiciones de la tarifa aérea adquirida y si la misma no es reembolsable, en caso tal habrá lugar a reembolsar los valores que procedan (tasa aeroportuaria, IVA).

 b) La aerolínea o intermediario debe realizar el reembolso a favor del pasajero en un plazo máximo de (30) treinta días calendario a partir de la fecha de la solicitud realizada por el usuario”.

Con ello, se tiene que, “en caso tal que el pasajero cumpla con las condiciones establecidas en los RAC, pero la aerolínea o el intermediario no realicen el reembolso en el término indicado o realizando descuentos superiores a los establecidos, puede dar lugar para iniciar una investigación y así determinar la responsabilidad de la sociedad frente al cumplimiento de la norma”.

Fuente: Resolución 8330 del 29 de octubre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3feM1DY>





MODO AÉREO

4. La debida prestación del servicio al usuario de transporte aéreo, involucra el deber por parte de la aerolínea de la expedición del pasabordo.

En esta decisión la Superintendencia precisó que “al momento de que un usuario del servicio de transporte aéreo cumple con los deberes establecidos en el contrato de transporte y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, espera reciprocidad por parte de la aerolínea contratada para el servicio adquirido, si existe un incumplimiento por parte del pasajero o por la aerolínea se está en una desventaja por quien si cumplió con sus deberes, por tal motivo los RAC establecen retribuciones para amortiguar dicho incumplimiento, para las aerolíneas se encuentra la figura de las compensaciones y para los pasajeros el pago de penalidades”.

En ese sentido, indicó que ello, “no quiere decir que cualquier incumplimiento por parte de la aerolínea de lugar a una compensación a favor del pasajero, ya que el ordenamiento jurídico prevé eximentes de responsabilidad, como las condiciones meteorológicas o demás hechos de fuerza mayor, pero teniendo en cuenta que las aerolíneas deben proceder de la mejor manera para evitar que sea mayor el grado en el que se afecta a los usuarios”.

Respecto del concepto de adecuada prestación del servicio, adujo que “éste se encuentra relacionado con las obligaciones que las aerolíneas, agencias de viajes e intermediarios tienen a su cargo y que buscan que los pasajeros sean atendidos con el trato digno que se merecen, así como poder realizar el vuelo de acuerdo con lo acordado sin inconveniente alguno, ya que es el servicio que adquirió y por el cual realizó un pago”.

Con ello, indicó que “la aerolínea debe realizar un acompañamiento al pasajero durante todo el proceso desde la compra, hasta la debida ejecución del contrato de transporte aéreo, asegurándose que se preste un adecuado servicio al pasajero y en caso de presentarse alguna situación que no permita la correcta ejecución del contrato de transporte realizar el reconocimiento de las compensaciones que procedan a favor del pasajero, compensaciones que también hacen parte de una adecuada prestación del servicio”.

En esta medida, refirió que “no es que este Despacho interprete a su arbitrio situaciones que se pueden entender como una mala calidad o deficiencia en el servicio, sino que la norma establece unos criterios que debe ejecutar la aerolínea al momento de prestar el servicio a los usuarios”





MODO AÉREO



Respecto del concepto de adecuada prestación del servicio, adujo que “éste se encuentra relacionado con las obligaciones que las aerolíneas, agencias de viajes e intermediarios tienen a su cargo y que buscan que los pasajeros sean atendidos con el trato digno que se merecen, así como poder realizar el vuelo de acuerdo con lo acordado sin inconveniente alguno, ya que es el servicio que adquirió y por el cual realizó un pago”.

Con ello, indicó que “la aerolínea debe realizar un acompañamiento al pasajero durante todo el proceso desde la compra, hasta la debida ejecución del contrato de transporte aéreo, asegurándose que se preste un adecuado servicio al pasajero y en caso de presentarse alguna situación que no permita la correcta ejecución del contrato de transporte realizar el reconocimiento de las compensaciones que procedan a favor del pasajero, compensaciones que también hacen parte de una adecuada prestación del servicio”.

En esta medida, refirió que “no es que este Despacho interprete a su arbitrio situaciones que se pueden entender como una mala calidad o deficiencia en el servicio, sino que la norma establece unos criterios que debe ejecutar la aerolínea al momento de prestar el servicio a los usuarios”

Es así como, la Superintendencia explicó que “los RAC contemplan las obligaciones que debe cumplir la aerolínea para prestar un adecuado servicio al usuario, por lo tanto este Despacho al analizar si se presentó una vulneración a los derechos de los usuarios, observa los deberes de la aerolínea para el servicio de transporte aéreo, y en caso de no cumplir con dichas obligaciones se considera que se está prestando un servicio deficiente de cara al pasajero, situación que es señalada en la infracción de los RAC parte 13”.

Dentro de los deberes de la aerolínea, y con base en lo previsto en el numeral 3.10.2.1 de los RAC, “cuando exista una reserva por parte del usuario y este se presente en el aeropuerto cumpliendo con los requisitos exigidos para viajar, se debe expedir el pasabordo para que así pueda embarcar la aeronave, informándole los datos necesarios para que pueda estar a tiempo y en condiciones para el embarque, quiere decir que es una obligación de la aerolínea expedir el pasabordo al usuario, cuando este cumple con los requisitos y en esa medida el usuario espera que se preste un adecuado servicio para poder abordar el vuelo conforme a lo contratado”.

Fuente: Resolución 12627 del 7 de diciembre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/2TlryzN>



MODO AÉREO

5. Obligación de resultado para el transportador

Con fundamento en el numeral 3.10.2.5. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que prevé que, “el pasajero será transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en el presente reglamento”, y el artículo 3.10.2.16 de la misma disposición que precisa una “obligación de resultado para el transportador”, la Superintendencia indicó que, “las aerolíneas no pueden exonerarse de cumplir con su obligación de transporte si el pasajero ha cumplido con las instrucciones por ella fijadas, ni tampoco los pasajeros podrán exigir cumplimiento del contrato sin haber cumplido la totalidad de compromisos fijados para ello. En ambos casos, podrá existir exoneración si se demuestra imposibilidad de cumplimiento por causas no imputables al sujeto que recibe reproche”.

Respecto de lo anterior, precisó que, “cuando la situación se presenta por una causa no imputable a la aerolínea, estaría ante una causal que le exime de responsabilidad, contrario sensu, en caso de observar negligencia o que no se realizaron las medidas correspondientes para poder realizar de forma correcta la ejecución del vuelo contratado, estaría frente a un incumplimiento de las disposiciones contenidas en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia”.

En el caso concreto, y de acuerdo con las pruebas obrantes en el expediente, la Superintendencia concluyó que la investigada “no transgredió lo dispuesto en los numerales 3.10.2.5. y 3.10.2.16. de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, ya que las situaciones de demora en los vuelos se encuentran enmarcadas en la exoneración contemplada en la sección 13.535 del RAC, que señala literalmente que “no son imputables a la empresa de servicios aéreos comerciales, las demoras ocurridas como consecuencia de cierres de aeropuertos, congestión de tránsito aéreo, meteorología adversa u otras externas a la empresa, que afecten el itinerario operacional de las aeronaves, y la secuencia de uno o más vuelos”.

Fuente: Resolución 8338 del 29 de octubre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3771PUZ>





MODO AÉREO

6. Derecho a la reclamación de los usuarios

En el análisis que hace del derecho a la reclamación de los usuarios, la Superintendencia precisó que el artículo 3, numeral 1.5 de la Ley 1480 de 2011, prevé “el derecho de todo usuario a reclamar, previsto como la posibilidad para acudir ante: I) el productor, proveedor o prestador del servicio, II) la autoridad judicial o III) la autoridad administrativa, con el fin de «obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos». No obstante, habrá de tenerse presente que el derecho a reclamar deviene del derecho de petición de rango constitucional, ubicado en el artículo 23 de nuestra carta magna”.

Bajo la misma línea indicó que “atendiendo al acelerado y por demás necesario avance de las maneras en que se concretan las relaciones de consumo, la Ley 1480 de 2011 en el numeral 2 de su artículo 46 contempló que, tratándose de ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, será deber del empresario «Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.», pues no resulta lógico imponerle cargas injustificadas al usuario que lo desincentiven del uso de dichos mecanismos. Por ejemplo, que habiendo realizado una compra a través de una página web tuviese que acudir hasta el establecimiento de comercio de la sociedad para materializar su derecho al reclamo”.

Dicho derecho, refirió la Superintendencia, encuentra correlativo en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, particularmente en el numeral 3.10.2.18 que contempla las “instancias de reclamación”, el numeral 3.10.4. que se refiere al “sistema de atención al usuario” y el artículo 8 de la Resolución 1582 de 2012 en lo que tiene que ver con comercio electrónico.

Ahora bien, explicó que “el derecho a la reclamación se cimenta como fundamental en lo que a los consumidores corresponde, pues de otra manera no sería posible acceder al ejercicio de las garantías ni de los demás instrumentos sustanciales y procesales que la ley acoge, convirtiendo parte del catálogo de derechos de protección a los usuarios en una verdadera utopía ante la imposibilidad de su materialización”.

Advirtiendo además que, “si bien las aerolíneas han sufrido afectaciones a causa de las decisiones adoptadas por los países para afrontar la pandemia del COVID-19, eso no los releva de cumplir con sus obligaciones, aún menos de las que tienen para con sus usuarios, quienes igualmente se han visto perjudicados como consecuencia de los cambios operacionales en sus viajes, lo que los ha llevado a acudir masivamente ante las empresas prestadoras del servicio de transporte para obtener o buscar una solución”.

Fuente: Resolución 9755 del 9 de noviembre de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3lcqQe>



MODO ACUÁTICO





MODO ACUÁTICO

1. Ineficacia de lo actuado en una asamblea ordinaria de accionistas de una sociedad portuaria.

La Superintendencia de Transporte decretó la ineficacia de lo actuado en una asamblea ordinaria de accionistas de una sociedad portuaria y ordenó convocar a una nueva asamblea, donde se “deberán adoptar las medidas técnicas y jurídicas necesarias para garantizar el ejercicio de los derechos políticos de todos los accionistas”.

La entidad precisó que la competencia de “la Superintendencia de Sociedades es residual, y por lo tanto pierde dicha competencia frente a otra entidad que se encuentre investida con facultades para adelantar la vigilancia, inspección y control de las sociedades [que] le correspondan. En ese sentido, a partir del artículo 228 de la Ley 222 de 1995 la Supertransporte tiene facultades de control, inspección y vigilancia integral, es decir coma tanto en el ámbito subjetivo como en el objetivo respecto de aquellas sociedades que de manera principal presten un servicio relacionado con los aspectos vigilados por esta entidad”, atendiendo que, “la voluntad del legislador fue evitar fraccionamiento o duplicidad en el ejercicio de las funciones conferidas a cada entidad, en especial, en lo ateniende a las previstas en los artículos 82, 83, 84, 85 de la Ley 222 de 1995, delegadas expresamente a la Supertransporte respecto de las empresas o personas naturales que presten el servicio público de transporte”.

Adicionalmente advirtió que, “en el marco de las competencias atribuidas a esta Superintendencia, se estableció la competencia para vigilar, inspeccionar y controlar aspectos de orden objetivo y subjetivo de las empresas relacionadas con el servicio público de transporte, puertos, concesiones e infraestructura y servicios conexos. Lo anterior guarda relación con lo señalado (...) en el artículo 12 de la Ley 1242 de 2008, pues allí se estableció que “la inspección, vigilancia y control a la prestación del servicio público de transporte fluvial delegada a la Superintendencia de puertos y transporte o quien haga sus veces, se refiere a los aspectos objetivos y subjetivos de las empresas prestadoras de los servicios de transporte fluvial y de la actividad portuaria”

Por otra parte, precisó que la decisión “no se da en el marco de un proceso sancionatorio”, sino que “surge del ejercicio de las facultades de vigilancia integral que tiene la Supertransporte frente a las empresas que del sector portuario y que se relacionan con el reconocimiento de los supuestos fácticos que llevan a la ineficacia”.

Ahora bien, respecto del asunto materia decisión, puntualizó que “la ineficacia de un acto, de acuerdo con el artículo 897 del Código de Comercio, implica que éste no produce efectos jurídicos, y opera sin necesidad de una declaración judicial”.





MODO ACUÁTICO

Para el caso concreto, la Superintendencia encontró, que en el desarrollo de la asamblea ordinaria de accionistas se “presentaron fallas tecnológicas que no permiten acreditar, con certeza suficiente, que los accionistas hayan podido ejercer sus derechos en debida forma. En particular, se presentaron serios inconvenientes que tenidos en cuenta individualmente y/o en conjunto, no permiten tener claridad suficiente sobre situaciones tales como: (i) el reconocimiento total de las acciones que representaba cada accionista y/o asistente investido para ello, (ii) los votos emitidos por algunos asistentes no corresponden con la totalidad de las acciones representadas, (iii) los votos emitidos por algunos asistentes no reflejaron su decisión en el resultado entregado y; (iv) el funcionamiento del mecanismo utilizado para la votación en toda la asamblea”.

Con ello, determinó que “los parámetros tecnológicos utilizados no pueden obstaculizar el ejercicio de estos derechos, pues hacen parte de las garantías con las que cuentan los accionistas para garantizar su participación dentro del funcionamiento de la sociedad, incluso en el desarrollo de la asamblea del órgano social. Frente a este punto tiene que mencionarse que las garantías que se buscaban salvaguardar en materia tecnológica podían asegurarse con medidas preventivas, a saber: (i) antes del desarrollo de la asamblea informar sobre los requisitos mínimos que tenían que cumplir los participantes para ejercer de manera integral todos sus derechos y, (ii) socializar el funcionamiento de la herramienta con anterioridad para que se pudiera conocer el funcionamiento del mecanismo”.

Afirmó la Superintendencia que, “se encontró que desde su inicio y en el transcurso de la asamblea de accionistas, no se aseguró el ejercicio de los derechos políticos de todos los accionistas entre otros, el derecho de participar, deliberar y votar en todos y cada uno de los puntos del orden día según fuera el caso”, con ocasión de las falencias tecnológicas” por lo que, “ la consecuencia jurídica (...) es que los actos desplegados en esa reunión no producirán los efectos para los cuales estaban destinados”, con lo que se “permite a los administrados tener certeza sobre la situación jurídica (...) pues se presentaron múltiples interpretaciones por parte de los accionistas (...). Por demás, “deberá adoptar las medidas necesarias para cumplir con los requisitos previstos en la ley, y como mínimo garantizar desde el inicio y hasta el final de la asamblea que los accionistas de manera directa o por intermedio de sus apoderados puedan ejercer su derecho a la participación, deliberación y votación en todas las instancias de la reunión”

Fuente: Resolución 7448 del 14 de agosto de 2020

Link de consulta: <https://bit.ly/3iYu79C>





NUESTRA ENTIDAD





NUESTRA ENTIDAD



1. El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Superintendencia de Transporte implementó las audiencias de conciliación de forma virtual.

El Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Superintendencia de Transporte, se especializa en atender y resolver conflictos relacionados con el sector transporte y su infraestructura, al cual podrán acudir las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor habilitadas en todas las modalidades del servicio, las empresas de transporte marítimo, fluvial, aéreo y férreo, las empresas carroceras, los Centros de Enseñanza Automovilístico – CEA, Centros de Reconocimiento de Conductores – CRC, Centros de Diagnóstico Automotor – CDA y en general, usuarios del sector.

En ese sentido, y con el propósito de facilitar los procesos conciliatorios que se adelantan ante el Centro de Conciliación durante la pandemia por el virus COVID-19, se decidió implementar las audiencias de conciliación de manera virtual, las cuales se realizan a través del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, tales como videoconferencia, mensajes de datos, correos electrónicos, grabación de audios, videos, la toma de imágenes y en general, la utilización de cualquier medio tecnológico con los cuales se permita registrar la voluntad de las partes en las audiencias, de forma rápida, económica y segura, de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Para mayor información, consulte en:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/centro-de-conciliacion/>



NUESTRA ENTIDAD



2. Segundo Boletín Estadístico de Tráfico Portuario en Colombia para 2020

La Superintendencia de Transporte presenta el Boletín Estadístico de Tráfico Portuario con corte al primer semestre de 2020, el cual contiene, entre otros, información sobre la carga de mercancías que ingresan, salen y transitan a través de las diferentes zonas portuarias y sociedades portuarias de servicio público y privado de Colombia, así como la carga de cabotaje y fluvial que se mueve entre los diferentes puertos del país.

Link de consulta: <https://bit.ly/2Vgl6k0>



NUESTRA ENTIDAD

3. Implementación del Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos –SASPRO

Desde el pasado 14 de septiembre de 2020 entró en operación, para todos los modos de transporte, el Sistema de Autogestión y Supervisión de Protocolos –SASPRO, con el cual la Superintendencia de Transporte acompañará a los administradores de las infraestructuras del transporte y operadores ferroviarios en la implementación y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad COVID – 19 establecidos por el Gobierno nacional, incrementando los estándares de bioseguridad en las infraestructuras del transporte, lo cual redundará en bienestar para todas las personas al gestionarse de manera positiva el riesgo de expansión del Coronavirus en los diferentes municipios y departamentos del país.

La herramienta otorga seguridad jurídica al proceso de reporte y ofrece reducción de tiempos, tanto en la recopilación de datos como en el análisis de la información, en tanto que, los administradores de las infraestructuras del transporte y operadores ferroviarios encontrarán, en un solo formulario digital y debidamente actualizadas, todas las obligaciones sanitarias que deben cumplir para la debida prestación del servicio público de transporte.





NUESTRA ENTIDAD

4. Listado de operadores portuarios registrados en la Superintendencia de Transporte.

La Superintendencia de Transporte publicó en su página web, el listado de los operadores portuarios que se encuentran registrados ante la entidad, quienes cumplen con los requisitos legales de funcionamiento, lo que ofrece seguridad jurídica a importadores, exportadores y generadores de carga, bajo políticas de transparencia y legalidad.

Link de consulta:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faq-delegatura-de-puertos/>, en la pregunta “¿Dónde puedo encontrar el listado de los Operadores Portuarios autorizados por la Superintendencia de Transporte?”

5. Herramienta virtual de orientación “Usuario Avisa”.

Con el fin de que cualquier persona pueda solicitar, en tiempo real, orientación a la Superintendencia; consultar sobre sus derechos y deberes; así como recibir respuesta a sus inquietudes sobre hechos o situaciones que puedan constituir una afectación a los derechos de los usuarios del servicio de transporte público en cualquiera de los modos, la Superintendencia de Transporte puso a disposición de sus usuarios la herramienta virtual de orientación, “Usuario Avisa”, a la cual se puede acceder de dos formas:

- a) A través del botón “Avisar aquí”, ubicado en la página web www.supertransporte.gov.co, continuando con el registro de la información.
- b) Mediante la aplicación de mensajería WhatsApp, escogiendo entre algunas de las dos opciones de acceso a la línea: (i) Con el registro en sus contactos del siguiente número (+57) 3185946666. (ii) Mediante el botón ubicado en la página web.

6. Herramienta E-Learning gratuita al servicio de los usuarios del transporte aéreo para que conozcan sus derechos y deberes

La Superintendencia de Transporte, puso a disposición de los viajeros que utilizan el modo aéreo una herramienta gratuita de e-learning, por medio de la cual, de una forma didáctica y sencilla, podrán en detalle la normatividad y los derechos y deberes de los usuarios del sector de transporte aéreo en el país.

El curso cuenta con 10 módulos: (i) La competencia de la Superintendencia de Transporte, (ii) Los derechos del pasajero de transporte aéreo, (iii) Los deberes del pasajero de transporte aéreo, (iv) El equipaje, (v) El transporte de menores, (vi) El transporte de animales y mascotas, (vii) Los incumplimientos y compensaciones, (viii) Las promociones y ofertas, (ix) La responsabilidad del transportador aéreo y (x) Los mecanismos para hacer efectivos los derechos.

Link de consulta: <https://elearning.supertransporte.gov.co/>

Consulta otras Guías de la SuperTransporte

Sobre visitas administrativas de la Supertransporte



Guía para atender Visitas Administrativas de la Superintendencia de Transporte

<https://bit.ly/3wqgwz0a>

Sobre los sistemas de Fotodetección



ABC para la gestión de procesos sancionatorios derivados de la detección de infracciones de tránsito mediante sistemas automáticos

<https://bit.ly/3f6hgAn>

Sobre protección del consumidor en transporte aéreo



ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo

<https://bit.ly/3eziAfM>



ABC competencias de la Superintendencia de Transporte y Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo

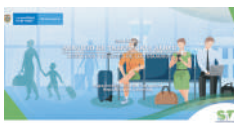
<https://bit.ly/3ez2int>



Guía sobre comercio electrónico en la adquisición de boletos y/o tickets para la prestación del servicio de transporte aéreo

<https://bit.ly/2SGCxZO>

Sobre protección del consumidor en transporte terrestre



Cartilla derechos y deberes de los usuarios servicio de transporte terrestre de pasajeros y mercancías por carretera

<https://bit.ly/3tzk7qK>

Sobre transporte de carga



Guía sobre SIPLAFT

<https://bit.ly/3y40Hhc>

Sobre transporte especial



Guía sobre Concepto de Sustentabilidad Financiera

<https://bit.ly/3tE7aMa>



SuperTransporte

BOLETÍN JURÍDICO
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE