



La movilidad
de todos

Mintransporte

Guía Rápida
SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Superintendencia de Transporte
República de Colombia



Guía Rápida

SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte terrestre de pasajeros	Pág. 3
1.1. Derecho a la libre elección	Pág. 3
1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad	Pág. 3
1.3. Derecho a recibir información	Pág. 4
1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa	Pág. 4
1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad	Pág. 5
1.6. Derecho a viajar con mascotas	Pág. 5
1.7. Derecho a retractarse	Pág. 6
1.8. Derecho a desistir	Pág. 6
1.9. Derecho a la protección contractual	Pág. 7
1.10. Derecho a transportar el equipaje	Pág. 7
1.11. Derecho al transporte de menores de edad	Pág. 7
2. Derechos y deberes de los usuarios en el transporte terrestre de mercancías	Pág. 8
2.1. Derechos de los destinatarios	Pág. 8
2.2. Derechos, deberes y recomendaciones para el remitente	Pág. 9
2.2.1. Derecho a disponer de la mercancía	Pág. 9
2.2.2. Derecho a ser indemnizado por pérdida de la mercancía	Pág. 9
2.2.3. Derecho a la devolución de la mercancía	Pág. 10
2.2.4. Derecho a que las mercancías sean conducidas al lugar de destino	Pág. 10
3. Derecho a la reclamación	Pág. 11
3.1. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?	Pág. 12



1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS



1.1. Derecho a la libre elección:



El usuario tiene la libertad de elegir el servicio de transporte de su preferencia dentro de las opciones disponibles, sin que existan obstrucciones en su decisión.



Los usuarios no deben comprar tickets ofrecidos o promocionados por pregoneros o vendedores informales que los ofrecen por fuera de las taquillas autorizadas para la venta.



1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad:



El usuario tiene derecho a recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.

Este derecho implica, por ejemplo, que el pasajero reciba su servicio en los horarios informados.

El usuario tiene el deber de observar las características y condiciones del servicio que va a tomar, pues esto influye directamente en la percepción de calidad.



1.3. Derecho a recibir información:

El usuario tiene derecho a que se le informe sobre:

1. El medio de transporte que es ofrecido.
2. La identidad de la empresa de transporte: Su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
3. El precio total del servicio incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo.
4. Las condiciones y características del servicio.
5. Los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
6. Las condiciones de modo, tiempo y lugar, de las promociones y ofertas anunciadas.
7. Las condiciones generales del contrato de transporte.



Los usuarios tienen el deber de informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente en lo siguiente:

- Ruta: Si es directo o con paradas.
- Horario.
- Precio del servicio.
- Condiciones de desistimiento y retracto.
- Condiciones para el transporte de su equipaje.
- Condiciones para el transporte de mascotas.



1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa:

Los usuarios tienen derecho a que la publicidad sea cierta, de tal forma que no los induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

En caso de que la publicidad lleve consigo una promoción o la oferta sea pública, se deben señalar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al ofrecimiento temporal.



Desconfíe de los precios excesivamente baratos.

Siempre consulte el número de sillas disponibles en la promoción, y los términos y condiciones que aplican a la oferta.



1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad:



Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria por razones de género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición particular.



Los usuarios deben respetar al personal de la empresa y terminal de transporte. Además, deben observar y cumplir las reglamentaciones impuestas por el transportador y las autoridades.



1.6. Derecho a viajar con mascotas:



Los usuarios podrán viajar con su mascota en cumplimiento de las políticas y condiciones que establezca el transportador para garantizar las condiciones de comodidad, salubridad y seguridad de los demás pasajeros.



En caso de viajar con su mascota, deberá portar el carné de vacunación y hacer uso de un bolso o guacal, correa y bozal.

Deberá consultar previamente las condiciones establecidas por el transportador para el viaje con mascotas.



1.7. Derecho a retractarse:



Los usuarios tendrán derecho a retractarse de la compra, cuando adquieran sus servicios a través de métodos no tradicionales o a distancia (ventas por internet, servicio telefónico, entre otros).

Al ejercerlo, resolverá el contrato de transporte y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado en su totalidad.

El término para ejercer el retracto es de 5 días hábiles después de realizar la compra del ticket.

¡Tenga en cuenta! Podrá ejercer su derecho a retracto siempre y cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse.



1.8. Derecho a desistir:



Los usuarios podrán desistir del servicio contratado con derecho a la devolución total o parcial del valor del pasaje.

Hay ciudades que tienen costumbres registradas, por lo que de estas puede depender el tiempo de antelación con que se deba ejercer el derecho y el porcentaje de dinero a devolver.

Esta facultad se ejerce a través del aviso al transportador, de acuerdo con lo establecido en el contrato de transporte o la Ley.



1.9. Derecho a la protección contractual:

Cuando haya duda en la interpretación del contrato de transporte o las cláusulas resulten abusivas, el usuario tiene derecho a que se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Recuerde informarse y obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades.



1.10. Derecho a transportar el equipaje:

Los usuarios tienen derecho a transportar en el medio de transporte elegido, la cantidad de equipaje que haya indicado de forma previa el transportador.

¡Recuerde! Informarse acerca del número, las dimensiones y el peso máximo permitido de su equipaje, así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión de este.



1.11. Derecho al transporte de menores de edad:

Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.

Los pasajeros menores podrán viajar sin la compañía de sus padres o un adulto responsable autorizado por aquellos y recomendados a la empresa de transporte.

Si el usuario va a viajar con un menor de edad, debe adquirir un tiquete para el niño, niña o adolescente.

Cuando los menores se transporten sin la compañía de un adulto, los padres o representantes legales deben dar cumplimiento a las condiciones señaladas por la empresa de transporte e indicar los datos personales de la persona autorizada para recibirlos en el lugar de destino.





2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS



El servicio público de transporte de mercancías es aquel destinado a satisfacer las necesidades generales de movilización de cosas de un lugar a otro a cambio de un precio.

¡Tenga en cuenta! La Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte conocerá de aquellos casos en donde el peso de la mercancía exceda los cinco kilogramos de peso (5kg) y no sea utilizada para el desarrollo de la actividad económica de una empresa.

En relación con el Operador Postal Oficial 472, la Superintendencia de Transporte conocerá los hechos cuando la mercancía exceda los treinta kilogramos (30 kg) de peso.

2.1. Derechos de los destinatarios.

- o Derecho a recibir los objetos enviados por el remitente.
- o Derecho a solicitar y obtener información sobre los envíos y objetos registrados a su nombre.
- o Derecho a la protesta, formulada al momento de la entrega o recibo de la cosa transportada.

2.2. Derechos, deberes y recomendaciones para el remitente.

2.2.1. Derecho a disponer de la mercancía:



El usuario que envía una mercancía, puede:

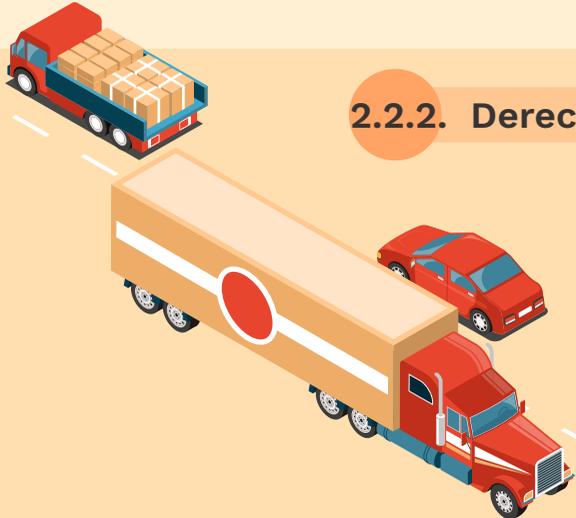
- Retirarla del sitio de partida o destino.
- Detenerla durante la ruta.
- Disponer de su entrega a persona distinta del destinatario designado.
- Solicitar su retorno al sitio de partida.

¡Tenga en cuenta! El derecho a disponer de la mercancía termina cuando es entregada al destinatario.

Si el cambio de destinatario implica un cambio en la ruta o un viaje más largo o dispendioso, usted deberá pagar el excedente del flete y los gastos que ocasione al transportador.



2.2.2. Derecho a ser indemnizado por pérdida de la mercancía:



En caso de pérdida total o parcial de la cosa transportada, el monto de la indemnización a cargo del transportador será igual al valor declarado por el remitente.

El usuario deberá indicar el valor de la mercancía al transportador, a más tardar al momento de entrega.



2.2.3. Derecho a la devolución de la mercancía:



El usuario o remitente tiene derecho a obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.



El usuario tiene el deber de informar al momento de la entrega de la mercancía al transportador:

1. El nombre y la dirección del destinatario.
2. El lugar de la entrega.
3. La naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas.



2.2.4. Derecho a que las mercancías sean conducidas al lugar de destino:



Los usuarios tienen derecho a que las mercancías entregadas al transportador sean llevadas al lugar de destino, en el mismo estado en que las entrega para su transporte.



El usuario tiene el deber de entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas.

Así como, informar al transportador si su mercancía es de carácter peligroso o restringido, dando a conocer si requiere manejos especiales o precauciones.





3. DERECHO A LA RECLAMACIÓN



Vías para defensa de los derechos:



1. Transportador o intermediarios

PQR verbal o escrita
(término de respuesta: 15 días)

- Sin respuesta
- Respuesta negativa
- Respuesta no satisfactoria

2. Superintendencia de Transporte

Protección al interés general

Petición
(término de respuesta: 15 días)

Queja

3. Jueces de la República

Protección al derecho particular

Acción de protección al consumidor (1 año)

4. Superintendencia de Industria y Comercio



i

Cuando radique una PQR, es necesario que indique:

- o Nombre del usuario.
- o Cédula de ciudadanía.
- o Dirección física o electrónica (e-mail) para notificaciones.
- o Teléfono de contacto.
- o Descripción de los hechos que fundamentan la PQR.
- o Adjuntar soportes, documentos, fotos o anexos de los hechos.

3.1. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?

El usuario, de manera verbal o escrita podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o denuncias a través de los siguientes canales:



1. Virtual:

- ◉ **Página web de la Superintendencia de Transporte:**
<https://www.supertransporte.gov.co/>, en donde se podrá radicar y verificar el estado de su PQRD.
- ◉ **A través de los correos electrónicos:**
ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co
atencionciudadano@supertransporte.gov.co

2. Telefónico:

- ◉ **A través del Call Center de la SuperTransporte:**
018000 915 615, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- ◉ **A través de línea directa:**
Línea #767 Opción 3, la cual funciona las 24 horas de día.



3. Presencial:

- ◉ **En Bogotá:** Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC): Calle 37 No. 28 B – 21 Barrio La Soledad de la Ciudad de Bogotá, D.C.
Atención de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- ◉ **En el resto del país:** En nuestras oficinas regionales, consulte la más cercana en el pie de página del portal web www.supertransporte.gov.co.

Asimismo, le informamos que la Superintendencia de Transporte ha dispuesto de **personal de atención al usuario** en los principales terminales de transporte del país para brindar información a tiempo e intermediar aquellas circunstancias que se le presenten a los usuarios respecto de su servicio.





La movilidad
es de todos

Mintransporte

Ángela María Orozco Gómez
Ministra de Transporte

Camilo Pabón Almanza
Superintendente de Transporte

Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del
Sector Transporte

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Directora de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del
Sector Transporte

Para mayor información accede al QR



Supertransporte



Supertransporte



@supertransporte



supertransporte_oficial

