

## DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO DE SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE

### 1. TRANSPORTE ACUÁTICO

#### Derechos del usuario del servicio de transporte acuático

- Derecho a recibir información

Las empresas prestadoras de los servicios de transporte deben otorgar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones del servicio que prestan.

Este derecho implica que los usuarios conozcan el precio o tarifa del servicio de transporte y que este sea anunciado de forma visible y en pesos colombianos.

- Derecho a recibir un servicio de calidad<sup>1</sup>

Este derecho hace referencia a la conformidad del servicio con las condiciones que le son inherentes, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

De este derecho se deriva el derecho a que se cumplan con los horarios y las rutas que fueron informadas.

- Derecho a la igualdad

Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria, si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, minoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador. De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja, esto implica:

---

<sup>1</sup> Artículo 5° Ley 1480 de 2011-Estatuto del consumidor. *Definiciones.* Para los efectos de la presente ley, se entiende por: 1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

“Las características inherentes corresponden a las características propias, obvias de cualquier producto de similares condiciones que espera el consumidor que cumpla sin necesidad de que se las hagan expresas. Por otra parte, las características atribuidas por la información que se suministre sobre él, son las adicionales, no las obvias dadas a conocer por el productor o proveedor en su proceso de comercialización” (Los conceptos de calidad, idoneidad, y seguridad en el nuevo estatuto del consumidor, Alejandro Giraldo López)

La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Esto implica que usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a que se le expida el billete o ticket

El ticket debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre de la empresa de transporte fluvial.
2. Número de Patente de Navegación de la embarcación.
3. Fecha de expedición.
4. Origen y destino de la ruta.
5. Origen y destino del pasajero.
6. Fecha y hora de salida.
7. Nivel de servicio.
8. Número de la silla ofrecida.
9. Tarifa del pasaje.
10. Firma del despachador responsable.
11. Nombre de la empresa aseguradora y el número de póliza que ampara al beneficiario en caso de accidente<sup>2</sup>.

- Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa

Los usuarios tienen derecho a recibir publicidad ajustada a la realidad, que no induzca a error, engaño o confusión.

---

<sup>2</sup> Artículo 47 Ley 1242 de 2008.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a desistir

El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato o la costumbre.

- Derecho a retractarse

Cuando usted adquiera su servicio mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center, tendrá derecho a retractarse de la compra.

Al ejercer su derecho usted resolverá el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya comprado con una anticipación menor y no haya empezado a ejecutarse el servicio.

- Derecho a compensación en caso de retardo<sup>3</sup>

En caso de retardo en el zarpe de la embarcación, el pasajero tendrá derecho, durante el período de la demora, al alojamiento a bordo y a la alimentación, cuando ésta se halle comprendida en el precio del boleto o billete. Pero si de ello se sigue algún riesgo o incomodidad al pasajero, tendrá éste derecho al alojamiento y a la alimentación en tierra por cuenta de aquel en similares condiciones a las pactadas en el contrato de transporte.

- Derecho a que se le entregue constancia de entrega de equipaje.

Para garantizar los derechos de los pasajeros, la empresa transportadora tiene la obligación de entregar constancia de recibo del equipaje por parte del pasajero, ya que servirá como prueba de que el equipaje fue entregado al funcionario de la empresa transportista y además será de gran utilidad en caso de pérdida.

---

<sup>3</sup> Artículo 1593 del Código de Comercio.

- Derecho a transportar mascotas

El usuario podrá transportar mascotas siempre y cuando cumpla con condiciones establecidos por la empresa de transporte, relacionadas con la salubridad, comodidad y tranquilidad, y haciendo uso de las formas y/o medios autorizados e instrumentos que garanticen la seguridad de los demás pasajeros tales como bozales y guacales.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes del usuario del servicio de transporte acuático

- Deber de informarse

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Pagar el valor del tiquete.
- Portar el boleto o tiquete de viaje.
- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

## 2. TRANSPORTE AÉREO.

### Derechos del usuario de servicio de transporte aéreo

- Derecho a recibir información

Las empresas prestadoras de los servicios de transporte, las agencias de viajes o intermediarios deben otorgar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones del servicio que prestan.

Este derecho implica:

1. Que los usuarios conozcan el precio o tarifa del servicio de transporte y que este sea anunciado de forma visible y en pesos colombianos.
  2. Les sea informado el derecho a ejercer el desistimiento y retracto y las consecuencias en las compras por internet o a distancia.
- Derecho a recibir un servicio de calidad<sup>5</sup>

Este derecho hace referencia a la conformidad del servicio con las condiciones que le son inherentes, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

De este derecho se deriva el derecho a que se cumplan con los horarios informados.

- Derecho a la igualdad

Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria, si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, minoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador. De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

---

<sup>5</sup> Artículo 5° Ley 1480 de 2011-Estatuto del consumidor. *Definiciones.* Para los efectos de la presente ley, se entiende por: 1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

“Las características inherentes corresponden a las características propias, obvias de cualquier producto de similares condiciones que espera el consumidor que cumpla sin necesidad de que se las hagan expresas. Por otra parte, las características atribuidas por la información que se suministre sobre él, son las adicionales, no las obvias dadas a conocer por el productor o proveedor en su proceso de comercialización” (Los conceptos de calidad, idoneidad, y seguridad en el nuevo estatuto del consumidor, Alejandro Giraldo López)

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja, esto implica:

La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a que se le expida el pasabordo

Los usuarios tienen derecho a que tan pronto la aerolínea verifique la reserva y los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, autorización de ingreso cuando sea aplicable, etc.), se le expida el pasabordo o autorización para embarcar.

El pasabordo deberá contener:

1. La hora prevista de salida.
2. El muelle o sala.
3. Las condiciones para el embarque.

Es importante que tenga en cuenta que, si hay pérdida o destrucción total del ticket, usted tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, presentando la correspondiente denuncia.

- Derecho protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho al desistimiento

Para desistir de la compra del tiquete, el usuario deberá informar a la aerolínea o a la agencia de viajes mínimo **24 horas** antes del inicio del vuelo.

En estos casos el transportador podrá retener la suma indicada en el contrato, que no podrá exceder el 10% del valor de la tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.

Tenga en cuenta que, esta facultad no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplican las condiciones que el transportador informe.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsarle el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o retracto.

- Derecho al retracto

Cuando usted adquiera su servicio mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center, tendrá derecho a retractarse de la compra.

Al ejercer su derecho usted resolverá el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya comprado con una anticipación menor y no haya empezado a ejecutarse el servicio.

La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsarle el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o retracto.

- Derecho al reembolso

Es el derecho que tienen los pasajeros a exigir la devolución del precio pagado por el tiquete por desistimiento del viaje, pérdida del tiquete, retracto de la compra o cuando el transportador se niegue a transportarlos por incumplimiento de usuario (conductas indebidas o actos de perturbación).

- Derecho a una compensación.

Usted tendrá derecho a ser compensado por la aerolínea escogida en los siguientes casos:

## 1. Demoras:

### **Mayor de una (1) hora e inferior a tres (3):**

Se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos.

### **Mayor a tres (3) horas e inferior a cinco (5):**

Además de lo anterior, los alimentos respectivos según la hora (desayuno, almuerzo o cena).

### **Mayor a cinco (5) horas:**

Además de lo anterior, una compensación adicional equivalente mínimo al treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma que usted autorice expresamente (tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).

### **Mayor a (5) horas y cuando sobrepase de las 10:00 p.m.:**

Además de lo anterior, deberá proporcionarle hospedaje, en caso de que usted no se encuentre en su lugar de residencia y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje (y viceversa).

A menos que usted acepte voluntariamente prolongar la espera cuando se prevea que el vuelo saldrá dentro de un plazo razonable.

## 2. Cancelaciones:

Si la aerolínea decide cancelar el vuelo cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad y no reintegra el precio del pasaje, usted tendrá derecho a gastos de hospedaje, si no se encuentra en su residencia, y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje.

Si la cancelación es producto de una causa imputada a la aerolínea, tendrá derecho a la compensación adicional de mínimo el treinta por ciento (30%) del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma que usted autorice expresamente (tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.)

Ahora, si usted es transferido a otro vuelo de la misma o de otra aerolínea, tendrá derecho a una compensación según el tiempo de espera hasta que salga el otro vuelo (aplican las condiciones de demora). Si el tiempo de demora es inferior a 6 horas no habrá lugar a la compensación del 30% del tiquete.

- Derecho a que se le entregue constancia de recibo del equipaje.

El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de piezas, su peso y destino.

Dichos documentos se anexarán al tiquete y al equipaje que corresponda.

La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

- Derecho a transportar mascotas

Su mascota podrá ser transportada previa autorización de la aerolínea, en su contenedor o guacal, cumpliendo con las normas establecidas para el traslado vía aérea de estos animales.

Algunas de las condiciones que debe cumplir el propietario de este tipo de mascotas son:

- El propietario debe presentar el carné o certificado de vacunación firmado por un veterinario.
- El pasajero está en la obligación de informar a la aerolínea esta circunstancia con 48 horas de anticipación al vuelo, con el fin de prever la disponibilidad de cupo.

Para que puedan ser transportadas en cabina, se deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Los animales no deben ser menores a ocho (8) semanas de edad.
- Las mascotas deben viajar en guacal o contenedor flexible y su peso, en conjunto no deberá ser superior a los 10 kilogramos.

Animales de peso superior a 10 Kilogramos serán transportados en bodega.

- Derecho a la corrección de datos.

En los casos en donde haya errores en la información personal incluida en el tiquete, el usuario tiene derecho a que se le corrija el error relacionado con su información y/o datos personales.

La corrección de datos personales podrá ocasionar costos y no podrán estar relacionados con:

1. Cambio de pasajero.
2. Cambio de vuelo.

- Derecho a que se respete su reserva y tarifa.

El transportador, agentes o intermediarios, en los términos y condiciones acordados, deberá respetar la reserva y tarifa del usuario.

La tarifa que efectivamente se le cobre deberá corresponder a la vigente al momento de la adquisición del tiquete [la cual deberá ser respetada mientras dure su vigencia], de acuerdo al tipo de tarifa escogida.

- Derecho a que se le informe los cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte su reserva, usted tendrá DERECHO A QUE SE LE INFORME LOS CAMBIOS por parte de la aerolínea o la agencia de viajes, por el medio más expedito posible (teléfono, fax, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, etc.), a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo.

Los cambios repentinos e imprevistos tales como: situaciones meteorológicas, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad.

- Derecho a que se le informe el momento de abordar

Los pasajeros tienen derecho a que se les brinde las instrucciones pertinentes para que se dirija a los puntos de acceso al avión.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes del usuario de servicio de transporte aéreo.

- Deber de informarse

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Pago del precio

Al momento de la adquisición del tiquete, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada.

- Suministrar información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales.

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o agente de viajes información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales.

Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección física y electrónica y teléfono de contacto, en el lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el de destino, así como el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia, respecto de la cual y para este efecto se entiende que el pasajero cuenta con la autorización del titular de estos datos.

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje.

- Informar sobre requerimientos especiales.

El pasajero deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial o necesitar algún dispositivo especial para el vuelo, tales como oxígeno de uso médico o silla de ruedas. Estos requerimientos deberán hacerse al momento de solicitar la reserva, para que dichos elementos le sean puestos a disposición o con al menos 24 horas de anticipación..

- Informar si llevará consigo una mascota o algún elemento de difícil manejo o con alguna restricción

En caso de que el pasajero llevase consigo una mascota, deberá informarlo al momento de la reserva.

Así mismo, el pasajero deberá informar si llevará consigo algún elemento de difícil manejo o que sea objeto de algún tipo de restricción, o que implique el empleo de dispositivos o procedimientos especiales para su transporte, para que le sean reservados.

- Presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado.

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva.

A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante periodos de alta temporada.

- Identificarse y embarcar

El pasajero deberá identificarse, presentar sus documentos de viaje y acatar las acatar las instrucciones del transportador e ingresar a las salas de embarque en el tiempo indicado, así como proceder al embarque cuando le sea solicitado.

- Comportarse de manera adecuada.

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportador y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

- Respetar las prohibiciones y restricciones relacionadas con el equipaje.

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso y tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad u obstruyan una eventual evacuación de emergencia.

No deberá embarcar a la aeronave ningún elemento, sustancia o mercancía peligrosa, cortante o punzante. Ya que pone en riesgo la seguridad de la tripulación y de los pasajeros.

Del mismo modo deberá abstenerse de cualquier droga o sustancias cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido.

Los pasajeros no deberán incluir en su equipaje de bodega artículos de difícil transporte, frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, títulos valores, cámaras, computadoras, teléfonos, botellas con licor o perfumes, tales artículos deben ser transportados en el equipaje de mano si sus características lo permiten, bajo la responsabilidad y custodia del propio pasajero.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>6</sup>

### 3. TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.

#### Derechos del usuario del servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

- Derecho a recibir información

La información que se le brinde a los usuarios deberá ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Este derecho implica que las tarifas del servicio sean informadas visualmente y en pesos colombianos, quedando obligado el usuario a pagar el precio anunciado.

- Derecho a ser transportado en condiciones de comodidad, calidad y seguridad.

#### **Comodidad**

Este derecho implica que el pasajero tiene derecho a que su viaje resulte confortable y placentero.

#### **Calidad**

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

Esto implica que los usuarios reciban su servicio en los horarios, itinerarios y términos pactados.

En el transporte de cosas usted tendrá derecho a recibir las en buen estado, salvo constancia que manifestara que la carga no se encontraba en buenas condiciones.

En el transporte de personas usted tendrá derecho a ser conducido sano y salvo al lugar de destino.

---

<sup>6</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

## Seguridad

El servicio adquirido debe tener la aptitud para que en situaciones normales de utilización no presente riesgos irrazonables para su salud o integridad.

La seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte.

En caso de que el servicio no cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

Usted tiene derecho a ser tratado de manera no discriminatoria, si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, menoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador. De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja, esto implica:

La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a que se le expida el billete o tiquete

El boleto expedido por el empresario de transporte deberá contener las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales y sólo podrá transferirse conforme a éstos.

El boleto o ticket es la prueba inicial del contrato de transporte y deberá contener la siguiente información:

4. Nombre e identificación de la empresa de transporte.
  5. Fecha de expedición del ticket
  6. Origen y destino [ruta].
  7. Fecha y hora de salida.
  8. Número de silla ofrecida.
  9. Tarifa del pasaje.
  10. Las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales.
  11. Derecho protección contra publicidad engañosa
- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a desistir

El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato o en su defecto, por la costumbre.

Es importante revisar los términos del contrato celebrado con el transportador, específicamente en cuanto a las condiciones de ejecución y consecuencias del ejercicio del derecho a desistir.

- Derecho a retractarse

Cuando usted adquiera su servicio mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center, tendrá derecho a retractarse de la compra.

Al ejercer su derecho usted resolverá el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya comprado con una anticipación menor y no haya empezado a ejecutarse el servicio.

La empresa de transporte deberá reembolsarle el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o retracto.

- Derecho al reembolso

Es el derecho que tienen los pasajeros a exigir la devolución del precio pagado por desistimiento del viaje o retracto de la compra.

- Derecho a que se le entregue constancia de entrega de equipaje.

Para garantizar los derechos de los pasajeros, la empresa transportadora tiene la obligación de entregar constancia de recibo del equipaje por parte del pasajero, ya que servirá como prueba de que el equipaje fue entregado al funcionario de la empresa transportista y además será de gran utilidad en caso de pérdida.

- Derecho a viajar con mascota

El usuario podrá transportar mascotas siempre y cuando cumpla con condiciones establecidos por la empresa de transporte, relacionadas con la salubridad, comodidad y tranquilidad, y haciendo uso de las formas y/o medios autorizados e instrumentos que garanticen la seguridad de los demás pasajeros tales como bozales y guacales.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes del usuario de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.

- Deber de informarse

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Pagar el valor del tiquete.
- Portar el boleto o tiquete de viaje.
- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>7</sup>

#### 4. TRANSPORTE DE CARGA

##### Derechos del usuario del servicio de transporte de carga.

- Derecho a recibir información

Las empresas prestadoras de los servicios de transporte deben otorgar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones del servicio que prestan.

Este derecho implica que los usuarios conozcan el precio o tarifa del servicio de transporte y que este sea anunciado de forma visible y en pesos colombianos.

- Derecho a que la mercancía sea transportada en condiciones de calidad

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

Esto implica que el servicio se cumpla en los horarios, itinerarios y términos pactados.

En el transporte de cosas usted tendrá derecho a recibir las en buen estado, salvo constancia que manifestara que la carga no se encontraba en buenas condiciones.

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

Usted tiene derecho a ser tratado equitativamente y de manera no discriminatoria.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a transportar su carga a través del medio y modo que escoja, esto implica:

---

<sup>7</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a que se le expida la guía de envío

La guía expedida por el empresario de transporte deberá contener las especificaciones que exijan los reglamentos oficiales y sólo podrá transferirse conforme a éstos.

La guía es la prueba inicial del contrato de transporte de carga y deberá contener la siguiente información:

1. Remitente (datos de contacto)
2. Destinatario (datos de contacto)
3. Numero de guía
4. Fecha
5. Peso
6. Volumen
7. Valor declarado
8. Terminos y condiciones del contrato

- Derecho protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a desistir

El pasajero podrá desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato o en su defecto, por la costumbre.

Es importante revisar los términos del contrato celebrado con el transportador, específicamente en cuanto a las condiciones de ejecución y consecuencias del derecho al desistimiento

- Derecho a retractarse

Cuando usted adquiera su servicio mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center, tendrá derecho a retractarse de la compra.

Al ejercer su derecho usted resolverá el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya comprado con una anticipación menor y no haya empezado a ejecutarse el servicio.

La empresa de carga deberá reembolsarle el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento o retracto.

- Derecho a disponer de la mercancía

Este derecho implica que el usuario podrá 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, siempre y cuando esto no ocasione un perjuicio al transportador y los demás remitentes.

- Derecho a obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.
- Derecho a solicitar y obtener información sobre los envíos
- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes de los usuarios del servicio público de transporte terrestre automotor de carga.

- Pagar el precio del flete.

El precio o flete del transporte y demás gastos que ocasione la cosa hasta el momento de su entrega son de cargo del remitente, salvo que se estipule que será responsabilidad del destinatario.

- Deberá declarar el valor real de la mercancía.

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

El valor a declarar estará compuesto por el costo de la mercancía en el lugar de entrega al transportador, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a los que hubiere lugar.

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

De acuerdo con la Ley, cuando el remitente declare un mayor valor, el transportador estará obligado a pagar solo el 80% del valor probado de la cosa perdida en el lugar y fecha previsto para su entrega y no habrá lugar al reconocimiento de lucro cesante.

- Entregar las mercancías al transportador debidamente embaladas y rotuladas.

Es deber del remitente embalar y rotular la mercancía conforme su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta o deficiencia del embalaje.

Además deberá informar al transportador si su mercancía es de carácter peligroso o restringido, informando si requiere manejos especiales o precauciones.

- No enviar elementos, drogas o sustancias cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido.
- Informar los datos inherentes a la mercancía
  1. Nombre y dirección del destinatario
  2. Lugar de la entrega
  3. Naturaleza

4. Valor
5. Cantidad
6. Peso
7. Volumen
8. Características de los objetos a transportar
9. Condiciones especiales para el cargue, embalaje especial o una distribución técnica.
10. Deber de informarse

- Deber de informarse

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>8</sup>

## 5. TRANSPORTE ESPECIAL ESCOLAR

### Derechos del usuario del servicio de transporte de especial escolar.

- Derecho a recibir información

La información que se le brinde a los usuarios deberá ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

- Derecho a ser transportado en condiciones de comodidad, calidad y seguridad.

### **Comodidad**

Este derecho implica que el pasajero tiene derecho a que su viaje resulte confortable y placentero.

### **Calidad**

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

Esto implica que los usuarios reciban su servicio en los horarios, itinerarios y términos pactados.

En el transporte de personas usted tendrá derecho a ser conducido sano y salvo al lugar de destino.

---

<sup>8</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

## Seguridad

El servicio adquirido debe tener la aptitud para que en situaciones normales de utilización no presente riesgos irrazonables para su salud o integridad.

La seguridad, especialmente la relacionada con la protección de los usuarios, constituye prioridad esencial en la actividad del Sector y del Sistema de Transporte.

En caso de que el servicio no cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

Usted tiene derecho a ser tratado de manera equivalente y no discriminatoria, si usted tiene alguna condición especial (enfermedad, menoría de edad, embarazo), deberá informarlo al transportador. De esta manera, si se obliga a conducirlo, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja, esto implica:

La posibilidad de elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de transporte modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa de transporte le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a que se firme un contrato de transporte

Los usuarios tienen derecho a suscribir un contrato de transporte, con una empresa de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial debidamente habilitada para esta modalidad, cuyo objeto sea la prestación del servicio de transporte de sus estudiantes entre el lugar de residencia y el establecimiento educativo u otros destinos que se requieran en razón de las actividades programadas por el plantel educativo.

- Derecho a que se disponga de un monitor

Los vehículos dedicados a la prestación del servicio de transporte escolar deberán llevar un adulto acompañante, quien deberá tener experiencia o formación relacionada, debidamente acreditada, en el funcionamiento de los mecanismos de seguridad del vehículo, tránsito, seguridad vial y primeros auxilios.

- Derecho que se establezcan el recorrido de la ruta escolar.

En el contrato de transporte se debe establecer el recorrido y paradas del servicio y de no ser posible determinarlos, se deberá documentar la forma como se acuerdan los mismos, especificando el mecanismo que deberá adelantarse para realizar las modificaciones de las rutas, garantizando la seguridad de los usuarios.

- Derecho a que se le asigne un puesto dentro del vehículo

El usuario del transporte escolar, tiene derecho a que se le asigne un puesto dentro del vehículo, ya que ningún alumno debe estar de pie durante el recorrido.

- Derecho a que se entregue una copia del contrato

A los acudientes de los usuarios se le deberá entregar una copia de la resolución de habilitación de la empresa de transporte contratada, una copia del contrato celebrado para la prestación del servicio y una copia de la póliza de seguros de responsabilidad civil que ampare los riesgos inherentes al transporte escolar.

- Derecho a que se expida una póliza de seguros

Las empresas que prestan el servicio privado de transporte escolar deben adquirir las pólizas de seguros de responsabilidad civil contractual y extracontractual, que aseguren los riesgos que se puedan presentar en la prestación del servicio.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes de los usuarios del transporte escolar

- Pagar el precio del servicio.
- Informarse sobre las condiciones de la prestación del servicio.

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>9</sup>

- Desembarcarse en el lugar convenido.

---

<sup>9</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

## 6. ORGANISMOS DE APOYO

### Centros de Enseñanza Automovilística

#### Derechos de los usuarios de los Centros de Enseñanza Automovilística

- Derecho a recibir información

La información que se le brinde a los usuarios deberá ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Este derecho implica que las tarifas del servicio sean informadas visualmente y en pesos colombianos, quedando obligado el usuario a pagar el precio anunciado.

- Derecho a recibir un servicio de calidad

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

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

Usted tiene derecho a ser tratado de manera equivalente y no discriminatoria.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de prestadora del servicio modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a que registre la huella

Los Centros de Enseñanza Automovilística (CEA), deberán contar con el Sistema de Control y Vigilancia en Línea, que le permita a los usuarios registrar su huella antes y después de tomar las clases.

- Derecho a que el CEA cuente con los recursos necesarios para realizar los cursos

El usuario tiene derecho a que el CEA le aporte los recursos necesarios para poder realizar los cursos tales como:

- Materiales de apoyo: didácticos, ayudas educativas y audiovisuales
- Recursos bibliográficos, técnicos y tecnológicos
- Laboratorio y equipos
- Lugares de práctica
- Vehículos de práctica

- Derecho a que el CEA expida la certificación para poder tramitar la licencia de conducción.

Una vez aprobado el curso, el CEA tiene la obligación de expedir la certificación de aprobación del curso, con el fin de que el usuario pueda continuar con el proceso de expedición de la licencia de conducción.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

## Deberes del usuario de los Centros de Enseñanza Automovilística

- Informarse sobre las condiciones de la prestación del servicio.

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>10</sup>

- Pagar el valor del curso.
- Asistir a las clases teóricas y prácticas.
- Hacer el registro de la huella cada vez que toma las clases.
- Realizar el examen para aprobar el curso de conducción.
- Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Simit.

## **Centros de Diagnostico Automotor.**

### Derechos de los usuarios de los Centros de Enseñanza Automotor

- Derecho a recibir información

La información que se le brinde a los usuarios deberá ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Este derecho implica que las tarifas del servicio sean informadas visualmente y en pesos colombianos, quedando obligado el usuario a pagar el precio anunciado.

- Derecho a recibir un servicio de calidad

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

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

---

<sup>10</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

Usted tiene derecho a ser tratado de manera equivalente y no discriminatoria.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de prestadora del servicio modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a que se entregue copia del Formato Uniforme de Resultados

Si el vehículo no se encuentra dentro de los parámetros, el CDA deberá entregar copia del Formato Uniforme de Resultados de las Revisión técnico – mecánica y emisiones contaminantes al propietario, poseedor o tenedor del vehículo, quien deberá efectuar las reparaciones pertinentes y subsanar los aspectos dentro de los quince (15) días calendario contados a partir de la fecha en que fue reprobado.

- Derecho a que los resultados sean reportados en el RUNT

Si los vehículos se encuentran dentro de los parámetros, el CDA deberá reportar en línea y tiempo real los resultados al Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

- Derecho a que se efectúe una segunda revisión sin costo si el vehículo reprobó la revisión

Una vez efectuadas las reparaciones el CDA deberá someter el vehículo a revisión de los aspectos reprobados sin que el propietario, poseedor o tenedor del vehículo incurra en gastos adicionales, siempre y cuando, se haga dentro de los 15 días calendario siguientes a la primera revisión.

- Derecho a la reclamación

Usted tiene derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños sufridos, así como a acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte ponga a su disposición todos sus usuarios los canales necesarios, para que como puedan instaurar las reclamaciones en relación con la prestación del servicio.

#### Deberes del usuario de los Centros de Diagnóstico Automotor.

- Informarse sobre las condiciones de la prestación del servicio.

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>11</sup>

- Pagar el valor de la revisión.
- Poner a disposición el vehículo.
- Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Simit.

---

<sup>11</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

## Centros de Reconocimiento de Conductores - CRC

### Derechos de los usuarios de los Centros de Reconocimiento de Conductores

- Derecho a recibir información

La información que se les brinde a los usuarios deberá ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Este derecho implica que las tarifas del servicio sean informadas visualmente y en pesos colombianos, quedando obligado el usuario a pagar el precio anunciado.

- Derecho a recibir un servicio de calidad

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

- Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad

Usted tiene derecho a ser tratado de manera no discriminatoria.

- Derecho de elección

Los usuarios tienen derecho a elegir libremente el servicio que requiera según sus necesidades.

¡Compare entre las distintas opciones que hay y escoja la que mejor se adecua a su necesidad!

- Derecho a la protección contractual

Usted tiene derecho a que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Está prohibido que en los contratos de transporte se incluyan cláusulas que permitan a la empresa de prestadora del servicio modificarlo unilateralmente, no cumplir sus obligaciones, afecten el modo, tiempo y lugar en que el usuario ejerce sus derechos o produzcan un desequilibrio no justificado.

Usted tiene derecho a que la empresa le informe de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia de efectos o alcance de las condiciones generales del contrato.

- Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa

Usted tiene derecho a que toda publicidad que reciba sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlo a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Este derecho implica que cuando se anuncien promociones y ofertas, la empresa prestadora del servicio indique las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

En caso contrario, debe poner en conocimiento a la autoridad para que esta ejerza los controles a los que haya lugar de acuerdo con la Ley.

- Derecho a que se le expida el certificado de Aptitud Física, Mental y de Coordinación Motriz

El CRC debe expedir el certificado de aptitud física mental y de coordinación motriz con el fin de que el usuario pueda continuar con el proceso de la obtención de la licencia de conducción.

- Derecho a que los resultados sean reportados en el RUNT

Si el usuario se encuentra apto, el CRC deberá reportar en línea y tiempo real los resultados al Registro Único Nacional de Tránsito RUNT.

- Derecho a que los exámenes sean realizados por personal idóneo

Los usuarios tienen derecho a que los exámenes sean practicados por profesionales de la salud, que de acuerdo con su especialidad tienen las competencias científicas y técnicas para evaluar la idoneidad de una persona por medios científicos, técnicos, escritos, orales, prácticos y por observación, con el fin de determinar que posee las aptitudes físicas, mentales y de coordinación motriz exigidas para conducir un vehículo.

#### Deberes del usuario de los Centros de Reconocimiento de Conductores.

- Informarse sobre las condiciones de la prestación del servicio.

El usuario de informarse de la calidad de los servicios que va adquirir, así como de las condiciones del mismo.

- Obrar de buena fe.

Este deber exige a los pasajeros ajustar su comportamiento a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta”.<sup>12</sup>

- Pagar el valor de los exámenes.
- Estar inscrito en el RUNT.

---

<sup>12</sup> Sentencia C-1194/08 de la Corte Constitucional.

- Estar a paz y salvo por infracciones de tránsito en el Simit.