



MINISTERIO DE TRANSPORTE



Cartilla de Derechos y Deberes

Usuarios del Servicio Público de Transporte de Mercancías



SuperTransporte

Usuarios del Servicio Público de Transporte de Mercancías



I.	Introducción	3
II.	Servicio público de transporte de mercancías	4
III.	Competencia de la Superintendencia de Transporte en el Servicio Público de Transporte de Mercancías	5
IV.	Derechos y Deberes de los Usuarios en el Servicio Público de Transporte de Mercancías	6
1.	Derechos de los usuarios	6
1.1.	Derechos del remitente	6
1.1.1.	Derecho a la libre elección	7
1.1.2.	Derecho a recibir información sobre el servicio	8
1.1.3.	Derecho a la protección contra publicidad engañosa	10
1.1.4.	Derecho a que se le expida la guía de envío	12
1.1.5.	Derecho a la protección contractual	13
1.1.6.	Derecho de retracto	14
1.1.7.	Derecho a recibir un servicio de calidad	14
1.1.8.	Derecho a disponer de la mercancía	15
1.1.9.	Derecho a obtener la devolución de la mercancía	15
1.2.	Derechos del Destinatario	16
1.2.1.	Derecho a recibir información sobre el servicio	17
1.2.2.	Derecho a la protección contra publicidad engañosa	18
1.2.3.	Derecho a la protección contractual	18
1.2.4.	Derecho a recibir un servicio de calidad	19
1.2.5.	Derecho a recibir aviso del arribo de las mercancías	20
1.2.6.	Derecho a disponer y/o recibir la mercancía	20
1.2.7.	Derecho a protestar el estado de la mercancía	21
2.	Deberes de los usuarios	22
2.1.	Deberes del remitente	22
2.1.1.	Deber de información	23
2.1.2.	Deber de entregar las mercancías debidamente embaladas y rotuladas	24
2.1.3.	Deber de declarar el valor real de las mercancías	25
2.1.4.	Deber de pagar el valor del flete	26
2.1.5.	Deber de obrar de buena fe	26
2.2.	Deberes del destinatario	27
2.2.1.	Deber de información	28
2.2.2.	Deber de pagar el valor del flete	28
2.2.3.	Deber de suscribir el documento de recibido de conformidad	28
2.2.4.	Deber de obrar de buena fe	29
2.2.5.	Deber de retirar o recibir la mercancía	29
V.	Instancias de reclamación	30
1.	El transportador	30
2.	La Superintendencia de Transporte	30
3.	Autoridades Jurisdiccionales	31
VI.	Conclusión	32
VII.	Glosario	33
VIII.	Bibliografía	36



I. Introducción



El transporte de mercancía es de vital importancia para la economía del país, a través de él, los usuarios tienen acceso a los productos que requieren para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Adicionalmente, Colombia cuenta con posición geográfica estratégica, que nos permitirá consolidarnos como potencia en el transporte de mercancías a nivel mundial.

Para el logro de este propósito, es importante fortalecer la relación entre los actores del servicio de transporte de mercancías, las empresas transportadoras, el remitente y/o destinatario y las demás personas que intervienen en el sistema de transporte, para que de forma conjunta se construya una cultura transportadora entorno a la legalidad, el libre acceso y la seguridad, principios propios de la actividad.

El objetivo de la Superintendencia de Transporte es promover el conocimiento de las normas sobre protección de los derechos de los usuarios y fomentar el cumplimiento de los deberes por parte de los diferentes actores, convencidos que de esta manera lograremos mejorar la relación que surge entre los consumidores y los transportadores.

Por ello, ponemos a disposición de todos, esta Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios del Servicio Público de Transporte de Mercancías, herramienta transversal a todos los modos de transporte, acuático, aéreo y terrestre, en la que podrán informarse sobre la competencia de esta Entidad en el transporte de mercancías, así como, las normas que regulan los derechos y deberes de los usuarios de este servicio, de una manera clara, comprensible y práctica.

II. Servicio Público de Transporte de Mercancías

Es aquel mediante el cual una empresa de transporte legalmente constituida y debidamente habilitada en esa modalidad se obliga a trasladar una o varias cosas a un lugar determinado y a cambio de un precio.

Hacen parte del contrato de transporte de mercancías:

- **La empresa transportadora:** es la parte que se obliga a recibir, conducir y entregar las mercancías en el lugar y persona acordada.
- **El remitente:** es quien se obliga por cuenta propia o ajena, a entregar la mercancía para su traslado, en las condiciones de tiempo y lugar convenidos.
- **El destinatario:** es la parte a quien se envían las cosas.

El destinatario se hace parte del contrato de transporte cuando acepta la mercancía, en acto jurídico de reclamo y/o aceptación de la entrega, así como con el pago del precio del transporte.

¡Tenga en cuenta!

Una misma persona podrá ser al mismo tiempo remitente y destinatario.





III. Competencia de la Superintendencia de Transporte en el Servicio Público de Transporte de Mercancías

La Superintendencia de Transporte es la autoridad encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la debida prestación del servicio público de transporte.

Así como de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la protección de los derechos de los usuarios.

En relación con la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios de los servicios de transporte de mercancías, la competencia de la Superintendencia de Transporte se rige por las siguientes reglas:

- Podrá conocer de los asuntos en donde la mercancía exceda los cinco kilogramos (5 kg).

Cuando se trate del Operador Postal Oficial 472, la Superintendencia de Transporte tendrá competencia cuando la mercancía supere treinta kilogramos (30 kg).

Lo anterior, por expresa disposición de la Ley 1369 de 2009, la cual estableció que, la competencia para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, entre ellos, los servicios postales, tales como, correo y mensajería expresa, se encuentra en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- El remitente y/o destinatario deberá ostentar la calidad de usuario, es decir, que el acto de envío no puede ser de aquellos que son propios del ejercicio de un acto de comercio o del desarrollo de una actividad económica o empresarial.



IV. Derechos y Deberes de los Usuarios en el Servicio Público de Transporte de Mercancías



1. Derechos de los Usuarios

1.1. Derechos del Remitente

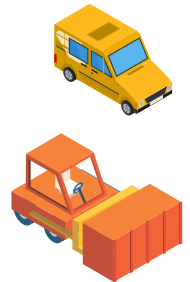


1.1.1. Derecho a la libre elección

El remitente puede escoger libremente el modo (acuático, aéreo o terrestre) y la empresa de transporte en la que va a trasladar su mercancía, de acuerdo con sus necesidades.

Lo que implica que:

- Podrá elegir entre múltiples opciones ofrecidas.
- Nadie podrá interferir en la decisión de consumo del usuario.
- Podrá acceder al servicio que mejor se ajuste a sus intereses y circunstancias.



Para elegir de manera libre, se recomienda al usuario informarse sobre los términos y condiciones de los servicios disponibles.





1.1.2. Derecho a recibir información sobre el servicio

El remitente tiene derecho a recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones y características del servicio de transporte de mercancías.

Este derecho implica que el usuario conozca, como mínimo lo siguiente:

- La identidad del transportador, que incluye el nombre o razón social, número de identificación tributaria -NIT-, dirección física y electrónica, sus teléfonos de contacto y cualquier otra información necesaria para que pueda ser individualizado y contactado.
- El precio del servicio, en pesos colombianos, incluidos todos los conceptos por tasas, impuestos o costos adicionales, tales como, los seguros, debidamente discriminados.
- La información sobre el precio debe anunciarse de forma visible, mediante caracteres legibles y claros al consumidor.
- Sus derechos, tales como, solicitar información del envío, disponer de la mercancía, pedir la devolución de los envíos que no han sido entregados al destinatario y los demás que surjan de la relación contractual.
- Sus deberes, como el de declarar el valor de las cosas a transportar, informar los datos de entrega, las características de las mercancías y los demás que resulten necesarios para la debida prestación del servicio.
- Los mecanismos de protección de sus derechos, entre otros, los canales de atención dispuestos por la empresa de transporte.





¡Ojo al dato!

En el transporte de mercancías, el remitente tiene derecho a solicitar y obtener información sobre su envío y la empresa de transporte la obligación de suministrarla de manera constante y permanente durante la ejecución del servicio.

Entonces... ¡No olvide!

Con el número de guía podrá hacerle seguimiento a su envío por el medio o canal que la empresa transportadora haya dispuesto para tal fin.





1.1.3. Derecho a la protección contra publicidad engañosa

Los usuarios tienen derecho a que toda comunicación que tenga por objetivo influir en sus decisiones de consumo sea cierta y suficiente, de tal forma que no pueda inducirlos en error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Por lo que, cualquier condición anunciada por el transportador lo obliga en los términos informados a los usuarios.

Una de las formas más comunes de publicidad son las promociones y ofertas, frente a las cuales, el transportador tiene deberes especiales de información, toda vez que, deberá comunicar de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e **idónea las condiciones de tiempo, modo y lugar**, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.

Así que... **¡Preste atención!** y conozca en qué consisten dichas condiciones...

- **Condiciones de modo:** son todos aquellos requisitos que debe cumplir el usuario para acceder a la promoción o la oferta.

Por ejemplo: Por realizar 2 envíos, obtenga un 10 % de descuento en el valor del siguiente.

- **Condiciones de tiempo:** son las fechas de inicio y finalización de la promoción y oferta, las cuales deben estar dispuestas de manera clara.

Por ejemplo: Oferta válida del 1 de febrero al 31 de marzo del 2023.





¡Tenga en cuenta!

De no indicarse la fecha de inicio, se entiende que rige a partir del momento de su publicación, y, en caso de que no se señale la fecha hasta la que estará vigente, la promoción será válida hasta cuando se indique su revocatoria.



- **Condiciones de lugar:** las que están relacionadas con los puntos de origen o destino, así como, a los medios de compra a los que aplican.

Por ejemplo:

20 % de descuento en todos los envíos con origen en la ciudad de Armenia.

15 % de descuento en todos los envíos con destino a la ciudad de Manizales.

50 % de descuento programando su envío a través de la página web de nuestra empresa.





1.1.4. Derecho a que se le expida la guía de envío

El remitente tiene derecho a que el transportador emita y le entregue un documento de transporte de la mercancía, el cual sirve como:

- Prueba del contrato de transporte.
- Prueba de la entrega y recibo de la mercancía.

Dato curioso

El nombre del documento de transporte varía con base en el modo que elija el usuario para el envío de las cosas, en el transporte terrestre se le denomina “**remesa**”; en el transporte aéreo se le llama “**guía aérea**”; y en el transporte acuático “**guía marítima o fluvial**”.



El documento de transporte debe contener como mínimo la siguiente información:

- Fecha de compra del servicio.
- Datos del remitente: nombre, dirección y teléfono.
- Datos del destinatario: nombre y dirección.
- Lugar de entrega.
- Características de la mercancía, tales como, la naturaleza, el peso, volumen y valor.
- Términos y condiciones del contrato.



¡Tenga en cuenta!

Cuando no se indique la calidad y el estado en que se encuentren las cosas, se presumirá que han sido entregadas al transportador en buenas condiciones.



1.1.5. Derecho a la protección contractual

Los usuarios son considerados la parte débil del contrato, en razón a su falta de poder de negociación, toda vez que, este debe limitarse a aceptar o rechazar los términos y condiciones.

Por lo que la ley, con el fin de protegerlos, estableció algunas obligaciones para los empresarios en relación con los contratos de adhesión, como el de transporte.

Así las cosas, los usuarios tienen derechos a:

- Ser informados de manera suficiente, anticipada y expresa sobre las condiciones generales del contrato, su alcance y efectos.
- Que los contratos de transporte que consten por escrito, estén en idioma castellano y con caracteres legibles a simple vista.
- Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses.
- Que, en caso de duda, prevalezcan las cláusulas que les resulten más favorables.

Todo lo anterior, tiene el propósito de proteger a los usuarios de los contratos que contienen cláusulas que:

- Afectan el modo, tiempo o lugar en que puede ejercer sus derechos.
- Les producen un desequilibrio injustificado.
- Le permitan al transportador modificar unilateralmente el contrato, exonerarse de su responsabilidad o no cumplir con sus obligaciones.





1.1.6. Derecho de retracto

Es el derecho que tiene el remitente de dar por terminado el contrato de transporte con derecho a la devolución total del dinero pagado por el servicio.

Condiciones para su ejercicio	
Tipo de compras a las que aplica	Servicios adquiridos mediante un método no tradicional o a distancia , tales como, comercio electrónico, call center, en el domicilio del usuario, entre otros.
Término para ejercer el derecho	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya adquirido con una anticipación menor y no haya comenzado a ejecutarse el servicio.
Consecuencia del ejercicio del derecho	Derecho al reembolso del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho.



1.1.7. Derecho a recibir un servicio de calidad

Los usuarios tienen derecho a que el servicio de transporte sea prestado en las condiciones bajo las cuales fue ofrecido y las que le resultan inherentes o naturales.

Este derecho implica:

- Que el transportador cumpla con su deber de cuidado y conservación de las cosas transportadas, de manera que pueda entregarlas en el mismo estado en las recibió.
- Que se cumpla el plazo de entrega señalado por el transportador.





1.1.8. Derecho a disponer de la mercancía.

Es la facultad que tiene el remitente de disponer de la mercancía que entregó al transportador antes o durante la ejecución del servicio, lo que le permitirá:

- Retirarla del sitio de partida o de destino.
- Disponer su entrega a persona distinta del destinatario designado inicialmente.
- Disponer su entrega en un lugar diferente al indicado inicialmente.
- Solicitar su retorno al sitio de partida.



Esta facultad podrá ser ejercida siempre y cuando no se ocasione un perjuicio al transportador y/o los demás remitentes.

¡Tenga en cuenta!

Cuando los cambios solicitados impliquen un viaje más largo o dispendioso, el usuario deberá pagar el excedente por el servicio y los gastos que ocasione al transportador.

¡No olvide!

El derecho a disponer de la mercancía se agota cuando la mercancía haya sido entregada al destinatario.



1.1.9. Derecho a obtener la devolución de la mercancía

El remitente tiene derecho a que el transportador le haga devolución del envío, cuando no haya sido posible realizar la entrega de la mercancía al destinatario.

IV. Derechos y Deberes de los Usuarios en el Servicio Público de Transporte de Mercancías



1. Derechos de los Usuarios

1.2. Derechos del Destinatario



1.2.1. Derecho a recibir información sobre el servicio

El destinatario también tiene derecho a recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el servicio de transporte.

El derecho a recibir información implica que el destinatario tenga conocimiento acerca de:

- La identidad del transportador, que incluye el nombre o razón social, número de identificación tributaria -NIT-, dirección física y electrónica, sus teléfonos de contacto y cualquier otra información necesaria para que pueda ser individualizado y contactado.
- El precio del servicio, cuando deba asumir el costo de envío.

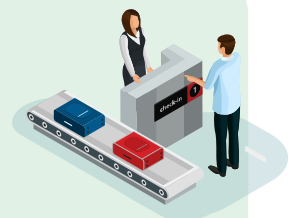
Este derecho implica que el valor del servicio le sea informado en pesos colombianos, incluidos todos los conceptos por tasas, impuestos o costos adicionales, tales como, los seguros, debidamente discriminados.

- Sus derechos, tales como, solicitar información del envío y de los objetos registrados a su nombre, disponer de la mercancía, aceptar o rechazar las cosas y los demás que surjan de la relación contractual.
- Sus deberes, como el de pagar el precio o protestar el mal estado de las mercancías en el acto de entrega y recibo de estas.
- Los mecanismos de protección de sus derechos, tales como, los canales de atención puestos a disposición por parte del transportador.

¡No olvide!

Al igual que el remitente, el destinatario tiene derecho a verificar el estado de la mercancía durante la ejecución del servicio.

En la mayoría de empresas de transporte, el usuario le podrá hacer seguimiento al envío con el número de guía, a través de los canales de información dispuestos por el transportador.





1.2.2. Derecho a la protección contra publicidad engañosa

Tal como sucede con el remitente, el destinatario también tiene derecho a que toda la información que tenga la potencialidad de influir en sus decisiones corresponda con la realidad del servicio, de tal forma que no pueda inducirlos en error, engaño o confusión.

Es así como, toda la información brindada por el transportador a los usuarios, lo obliga en los términos señalados en el medio de comunicación utilizado.

Para conocer todo lo relacionado con las promociones y ofertas, consulte la página 10 de este documento.



1.2.3. Derecho a la protección contractual

Los usuarios tienen derecho a ser protegidos de las cláusulas o estipulaciones contractuales catalogadas como abusivas, dispuestas en los contratos de adhesión como el de transporte.

¡Tenga en cuenta!

Son abusivas, aquellas cláusulas que producen un desequilibrio injustificado a los usuarios, o afectan el modo, tiempo y/o lugar en que pueden ejercer sus derechos.



Para conocer en detalle en qué consiste este derecho, consulte la página 13 de esta publicación.



1.2.4. Derecho a recibir un servicio de calidad

Los usuarios tienen derecho a recibir un servicio que cumpla con las condiciones que fueron informadas y aquellas establecidas por las normas que regulan el servicio público de transporte de mercancías.

Lo anterior implica que el destinatario tiene derecho a:

- Que se cumpla el plazo de entrega señalada por el transportador.
- Que las cosas transportadas le sean entregadas en buen estado.
- A que se le dé aviso del arribo de las mercancías.





1.2.5. Derecho a recibir aviso del arribo de las mercancías

El destinatario tiene derecho a que el transportador le informe sobre la llegada de la mercancía.

A falta de indicación sobre el sitio y fecha en los cuales debe entregarse la cosa, la entrega se efectuará en las oficinas o bodegas que el transportador determine en el lugar de destino, tan pronto como la cosa haya llegado.

Así mismo, cuando no sea posible hacer la entrega en el sitio y fecha convenidos el transportador, deberá informar al destinatario acerca del día y lugar en que pueda entregar la mercancía.



1.2.6. Derecho a disponer y/o recibir la mercancía

Es la facultad que tiene el destinatario, desde la llegada de la mercancía al punto de destino, a solicitar al transportador que le entregue las cosas transportadas, previo el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el pago del precio del servicio y las demás que hayan sido indicadas en el contrato de transporte.

¡Tenga en cuenta!

Si la mercancía se extravió o no llega dentro de los siete (7) días siguientes al indicado para su entrega, el destinatario queda autorizado a hacer valer los derechos derivados del contrato de transporte, tal como, el derecho a reclamar.





1.2.7. Derecho a protestar el estado de la mercancía

Es el derecho que tiene el usuario a informar al transportador sobre el daño o pérdida de la mercancía recibida, en el acto de entrega y recibo de la misma.

Cuando las circunstancias impidan el inmediato reconocimiento de la cosa en el momento de la entrega, el destinatario podrá recibirla bajo la condición de que se haga su reconocimiento o examen.

¡Tenga en cuenta!

El examen debe realizarse en presencia del transportador o de la persona por él designada, dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la entrega.



¡No olvide!

Recibida la cosa transportada sin observaciones, se presumirá cumplido el contrato de transporte.

IV. Derechos y Deberes de los Usuarios en el Servicio Público de Transporte de Mercancías



2. Deberes de los Usuarios

2.1. Deberes del Remitente



2.1.1. Deber de información

Este deber debe entenderse en dos (2) sentidos. El primero, el de informarse sobre las condiciones y características del servicio; y el segundo, el de informar a la empresa de transporte sobre los aspectos relevantes de las cosas a transportar y los datos del destinatario y remitente.

A) Deber de informarse sobre las características y condiciones del servicio.

Conocer esta información evitará contratiempos, frustraciones y reclamaciones antes, durante y después de la ejecución del contrato.

Siempre será importante que el usuario se informe sobre:

- El precio del servicio.
- Las condiciones de embalaje y rotulado de las cosas a transportar.
- Los plazos estipulados para la entrega de las cosas en el lugar de destino.

Cumplir con el deber de informarse, le permitirá al usuario tomar decisiones de consumo acorde con sus necesidades e interés.



B) Deber de informar las características de las mercancías a transportar.

El usuario y/o remitente deberá informar al transportador, entre otros, sobre:

- La naturaleza de las cosas, por ejemplo, que se trata de mercancías peligrosas o restringidas, así como los manejos y de las precauciones que deben adoptarse.

¡Ojo al dato!

Cuando el remitente haya hecho una declaración inexacta respecto de la naturaleza de las cosas, el transportador quedará libre de toda responsabilidad derivada de esa inexactitud, salvo que se demuestre que la inejecución o ejecución defectuosa de las obligaciones es culpa del empresario.



- El valor, esto es, el costo de la mercancía en el lugar de entrega más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a los que hubiere lugar.
- El peso.
- El volumen.
- Las características que sean relevantes para la debida prestación del servicio.



¡Tenga en cuenta!

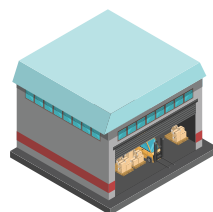
La falta, inexactitud o insuficiencia en la información entregada al transportador, hará responsable al remitente de los daños que ocurran por las precauciones no tomadas debido a la omisión, falsedad o deficiencia de dichos datos.

C) Deber de informar los datos del destinatario y/o remitente.

Entre los datos que se deben informar se encuentra:

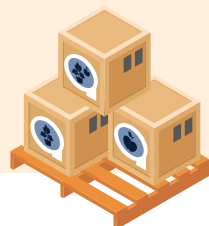
- Nombre
- Dirección

A pesar de no ser un requisito legal, se recomienda suministrar el teléfono del remitente y/o destinatario.



¡No olvide!

La información sobre las cosas se debe entregar al transportador, a más tardar al momento de la entrega de la mercancía.



2.1.2. Deber de entregar las mercancías debidamente embaladas y rotuladas

Es deber del remitente empacar y marcar la mercancía conforme su naturaleza y características.

¡Tenga en cuenta!

Es posible que el transportador ofrezca el servicio de embalaje y rotulación, por lo tanto, es preciso informarse.





2.1.3. Deber de declarar el valor real de las mercancías

El remitente deberá indicar al transportador, a más tardar al momento de entrega de las cosas a transportar, el valor de estas.

El valor a declarar estará compuesto por:

- El costo de la mercancía en el lugar de entrega al transportador.
- Los embalajes.
- Los impuestos, fletes y seguros a los que hubiere lugar.

¡Tenga en cuenta!

La importancia de declarar el valor real de las cosas a transportar radica en que, con base en ella se determina la indemnización que paga el transportador en favor del usuario en los casos de daño o pérdida.

En los eventos en que el remitente no suministre el valor de las mercancías o declare un mayor valor, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80 %) del precio probado que tuviere la cosa dañada o pérdida en el lugar y fecha previstos para la entrega.





2.1.4. Deber de pagar el valor del flete

Es deber del remitente pagar el precio y demás gastos que ocasione el transporte de la mercancía.



2.1.5. Deber de obrar de buena fe

Este deber exige a los usuarios comportarse de manera responsable, honesta y respetuosa, frente a los funcionarios de la empresa transportadora y las autoridades.

Este deber implica:

- Informar adecuadamente sobre las características de las cosas a transportar.
- Informar el valor real de las mercancías.
- Embalar y rotular adecuadamente las cosas entregadas para el transporte.
- Acatar las instrucciones de la empresa de transporte.
- Cumplir las condiciones y requisitos para el transporte de cosas.





2. Deberes de los Usuarios

2.2. Deberes del Destinatario



2.2.1. Deber de información

El destinatario, al igual que el remitente, tiene el deber de informarse sobre las características del servicio de transporte, así como de las instrucciones del transportador para la debida prestación del servicio.

El cumplimiento de este deber previene contratiempos, mal entendidos y reclamaciones antes, durante y después de la ejecución del contrato de transporte.

El destinatario deberá informarse, como mínimo, acerca de:

- El precio del servicio, en los eventos que deba asumir la obligación de pagarlo.
- La fecha y lugar de entrega de las cosas transportadas.



2.2.2. Deber de pagar el valor del flete

En los casos en que se haya pactado de esa manera, el destinatario tiene el deber de pagar el precio del servicio y demás gastos que ocasione el transporte de la mercancía.



2.2.3. Deber de suscribir el documento de recibido de conformidad

Cuando el destinatario haya aceptado el contrato de transporte, en el acto de recibo o reclamo de la mercancía, y esta haya sido recibida de conformidad, tiene la obligación de suscribir el documento que prueba esta se ha producido de manera efectiva por parte del transportador.



2.2.4. Deber de obrar de buena fe

Al igual que el remitente, el destinatario tiene el deber de comportarse de manera responsable, honesta y respetuosa, frente a los funcionarios de la empresa transportadora y las autoridades.

Este deber implica:

- Pagar el precio del servicio, si el contrato se celebró de esa manera.
- Acatar las instrucciones de la empresa de transporte para la debida prestación del servicio.
- Cumplir las condiciones y requisitos para el transporte de cosas.



2.2.5. Deber de retirar o recibir la mercancía

El destinatario tiene la facultad de aceptar o no el contrato de transporte, pero en los casos en que desee aceptarlo, deberá cumplir con la obligación de retirar o recibir la mercancía en el término establecido por el transportador y a más tardar dentro de los cinco (5) días siguientes del fijado para la entrega.

¡Tenga en cuenta!

Si el destinatario excede el tiempo fijado para la entrega de la mercancía y no se presenta a retirarla o recibirla, deberá pagar los costos de bodegaje al transportador.



V. Instancias de reclamación

Los usuarios, es decir, tanto el remitente como el destinatario, tienen derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una respuesta completa, oportuna y de fondo, así como a acudir ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas para el mismo propósito.

El derecho a reclamar implica que la empresa de transporte y las autoridades cuenten con los canales necesarios para recibir y resolver las peticiones, quejas o reclamos que presenten los usuarios para ejercer sus derechos. Así como, mecanismos para su debido seguimiento.

Entonces... ¿A dónde pueden acudir los usuarios?

1. El transportador: Con el propósito de lograr un eventual arreglo directo a través de los mecanismos de conciliación o transacción.

La petición, queja o reclamo se debe presentar a través de los medios que la empresa transportadora haya dispuesto para ello y lo podrá realizar de manera verbal o escrita.

¡No olvide!

Las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios deben ser resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.



2. La Superintendencia de Transporte: Cuando considere que se le ha vulnerado algún derecho, usted puede radicar sus solicitudes, quejas, reclamos o denuncias a través de los siguientes canales de atención:

- Web: www.supertransporte.gov.co
- Correo electrónico: vur@supertransporte.gov.co
- Telefónico: Línea de atención 01 8000 915 615
- Presencial: Diagonal 25G No. 95^a-85, Bogotá D.C.





La Superintendencia de Transporte ejerce funciones de inspección, vigilancia y control frente a las empresas de servicio público de transporte de mercancías con el objetivo de promover la debida prestación del servicio y proteger los derechos de los usuarios.

Cuando un usuario pone en conocimiento un hecho que vulnera presuntamente los derechos de usuarios, la entidad ejerce sus funciones con miras a proteger el interés general de los consumidores y evitar su repetición.

3. Autoridades Jurisdiccionales: Cuando el usuario pretenda la devolución del dinero, el reconocimiento de un derecho o la indemnización del daño causado deberá acudir ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio para formular las acciones procedentes.

¡No olvide!

Agote el requisito de procedibilidad de la acción de protección al consumidor antes de acudir ante las autoridades con funciones jurisdiccionales, ejerza su derecho a la reclamación directamente ante el prestador del servicio.



¡Tenga en cuenta!

La acción de protección al consumidor debe ser ejercida dentro del año siguiente a la ocurrencia de los hechos que motivan su reclamación; y si sus pretensiones no exceden los cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes, puede iniciar el trámite sin la necesidad de la representación de un abogado, siempre que acuda ante la Superintendencia de Industria y Comercio.



VI. Conclusión



La tarea de promover el conocimiento del marco normativo de protección a usuarios del sector transporte y prevenir su incumplimiento, debe ser abordada desde diversos frentes, tales como, la divulgación, capacitación, formación y acompañamiento de los actores, por eso, la Superintendencia de Transporte, ha desplegado esfuerzos para dotar a los diferentes grupos de valor e interés de las herramientas que necesitan para conocer sus derechos y cumplir sus responsabilidades.

Esperamos que este documento sea para los empresarios y usuarios del servicio público de transporte de mercancías una fuente de información y motivación para implementar medidas tendientes a cumplir las responsabilidades que le asisten y les permita tomar conciencia de la importancia de su rol en el sistema.

Las buenas prácticas empresariales conducen a la creación de una cultura de cumplimiento y respeto de la normatividad que orientan las diferentes actividades comerciales, por eso, estamos convencidos que, con instrumentos como este, contribuimos en la construcción de un sector transporte legal, seguro y de calidad.



VII. Glosario

Para efectos de este documento tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Acto de Comercio: aquel que realiza una persona natural o jurídica, comerciante o no, que tiene por objeto, el intercambio de bienes o servicios con un fin no necesariamente lucrativo y que se rige por las normas mercantiles.

Cláusulas abusivas: aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del usuario o que afectan el tiempo, modo o lugar en que puede ejercer sus derechos.

Competencia: campo dentro del cual, una autoridad puede desempeñar válidamente sus funciones.

Control: función con base en la cual, la autoridad pone en marcha acciones correctivas, tales como, la imposición de ordenes o sanciones.

Destinatario: toda persona natural o jurídica, a quién se le envían las cosas o mercancías.

Embalaje: es el procedimiento o la técnica que se emplea para empacar las cosas objeto de transporte y asegurar que llegue sin daño alguno a su lugar de destino.

Empresa de transporte público: persona natural o jurídica legalmente constituida y debidamente habilitada por el Ministerio de Transporte o la Unidad Administrativa Aeronáutica Civil, cuyo objeto social es la movilización de personas o cosas de un lugar a otro en los medios de transporte apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad para los usuarios.

Encomienda: servicio obligatorio para el Operador Postal Oficial o concesionario de correo, que consiste en la recepción, clasificación, transporte y entrega no urgente, de objetos postales, mercancías, paquetes o cualquier artículo de permitida circulación en el territorio nacional o internacional, con o sin valor declarado, hasta un peso de 30 kilogramos.

Flete: es el precio establecido entre el remitente o destinatario de la mercancía con la empresa de transporte por el servicio.

Inspección: es la facultad que tiene la autoridad de solicitar y/o verificar

información o documentos en poder de las empresas sujetas a control.

Medio de transporte: tipo de vehículo necesario para ejecutar el transporte de personas o cosas de acuerdo con el modo de transporte escogido.

Mensajería expresa: es el servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Mercancía: cualquier bien que las personas pueden comprar y/o vender.

Mercancía peligrosa: materiales que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza, que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con éstas, o causan daño material.

Modos de transporte: conjunto de redes, vehículos y operaciones a través de los cuales se va a generar el traslado de personas o cosas. De acuerdo con los capítulos del título II de la Ley 336 de 1996 son el transporte terrestre, aéreo, marítimo, fluvial y ferroviario.

Operador Postal Oficial: conocido también como concesionario de correo. Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que, mediante contrato de concesión, prestará el servicio postal de correo y mediante habilitación, los servicios de mensajería expresa y servicios postales de pago, a nivel nacional e internacional.

Promoción: Conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer la normatividad aplicable en materia de protección de usuarios.

Promociones y ofertas: ofrecimiento temporal de servicios en condiciones especiales, favorables, o de manera gratuita como incentivo para el usuario.

Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de servicios con un contenido adicional al habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al usuario, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos, millas o kilómetros.

Publicidad engañosa: aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o es insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o



confusión a los usuarios de los servicios públicos de transporte.

Remitente: cualquier persona natural o jurídica, organización u organismo que entregue a una mercancía para su transporte a una empresa debidamente habilitada para prestar el servicio.

Rótulo: hace referencia a la etiqueta que se coloca sobre las cosas o mercancías con información relevante.

Servicio postal: consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior.

Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

Servicio público de transporte: conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas, separadas o de manera conjunta, de un lugar a otro, utilizando uno o varios modos de transporte.

Usuario: es la persona que adquiere, disfruta o utiliza el servicio público de transporte de mercancías para movilizarlas de un lugar a otro.

Ventas a distancia: las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el servicio que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

Ventas no tradicionales: aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como: ventas realizadas en el lugar de residencia o de trabajo; ventas en las que el usuario es abordado de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio; ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

Vigilancia: hace alusión a la función de las autoridades relacionadas con el seguimiento y evaluación de las actividades de las empresas vigiladas.

***Las definiciones aquí establecidas tienen como fuente el Código Civil Colombiano, Código de Comercio, Decreto 1079 de 2015, el Estatuto del Consumidor –Ley 1480- y el Diccionario de la Real Academia de la lengua española.**





Bibliografía

- Decreto 410 de 1971 de la Presidencia de la República, por el cual se expide el Código de Comercio.
- Decreto 1 de 1990 de la Presidencia de la República, por el cual se introducen algunas modificaciones al Código de Comercio (Decreto 410 de 1971), en lo referente al contrato de transporte y al seguro de transporte.
- Ley 105 de 1993, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- Ley 336 de 1996, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.
- Ley 1369 de 2009, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
- Decreto 1079 de 2015 del Ministerio de Transporte, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- Decreto 2409 de 2018, por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 2505 de 2004 del Ministerio de Transporte, por la cual se reglamentan las condiciones que deben cumplir los vehículos para transportar carne, pescado o alimentos fácilmente corruptibles.
- GUZMÁN ESCOBAR, JOSÉ VICENTE. Contratos de transporte. 1ra ed. Colombia: Universidad Externado de Colombia, 2010.
- ARRUBLA PAUCAR, JAIME ALBERTO. Contratos mercantiles. Contratos típicos. 14a ed. Colombia: Legis Editores S.A., 2015.



Cartilla de Derechos y Deberes

Usuarios del Servicio Público de
Transporte de Mercancías



Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Nancy Cristina Mesa Arango
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

Apoyo de:

Luz Adriana Canizales Álvarez
Profesional Especializada

Diseñado por:

David Leonardo Mayorga Henao
Diseñador Gráfico



Consulte la Guía de los Derechos y
Deberes de los Usuarios del
Servicio Público de Transporte de
Mercancías

-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte_oficial
-  supertransporte
-  @supertransporte



SuperTransporte