



## Información pública de precios<sup>1</sup>

La información sobre el precio de los servicios de transporte que se ofrecen a los usuarios, debe ser clara y veraz, ya que es la principal herramienta para que puedan elegir libremente el transporte que desean tomar, dentro de las múltiples opciones que existen en el mercado. Por esta razón, existen obligaciones especiales sobre cómo se debe disponer el precio y qué efectos tiene esa información:

1. El precio de venta al público debe disponerse de manera visible para el usuario en los diferentes canales de comunicación dispuestos por las empresas, como taquillas, agencia, página web, redes sociales, etc.
2. El precio anunciado debe ser el precio final y debe incluir impuestos, costos, tasas, tarifas, servicios y cargos adicionales, y todos los conceptos, de manera discriminada.
3. Se debe presentar en pesos colombianos, como regla general<sup>2</sup>.
4. El usuario solo está obligado a pagar lo que le anunciaron. Si hay dos o más precios, enmendaduras o tachaduras, el usuario debe pagar el más bajo.



<sup>1</sup> Ley 1480 de 2011, artículos 3, 5, 23, 26 y 50. Resolución 3600 del 9 de mayo de 2001, artículo 2. Reglamento Aeronáutico de Colombia, parte 5, sección 5.140.

<sup>2</sup> Excepcionalmente, en el transporte aéreo internacional, es posible que se fije en moneda extranjera (RAC 5, sección 5.140, párrafo (d)).



## Decisiones administrativas

La Superintendencia de Transporte, en siete casos<sup>3</sup> sobre información pública de precios en las taquillas de las terminales de transporte terrestre, decidió:

«(L)a información debe suministrarse al alcance real de los usuarios, de forma visible, idónea y adecuada, para que puedan adoptar libremente su decisión de consumo.»

«(L)a obligación de informar y mantener informados a los usuarios sobre las tarifas a cobrar por sus servicios, de manera visual, idónea y adecuada, es una obligación legal de resultado. No se entiende cumplida con la mera intención o con esfuerzos tendientes. Y, para el caso, está demostrado que, (...) durante las visitas de inspección practicadas (...), la sociedad no informó sus precios a los usuarios de manera conforme a la Ley.»

«El sentido de las normas citadas radica en la obligación que tienen los prestadores del servicio de informar, de manera pública, los precios que les permiten a los usuarios el acceso al servicio. (...) es importante que se publique esta información de manera general, de modo que exista un

*criterio objetivo para que el usuario compare precios y determine el servicio más adecuado a sus necesidades y presupuesto».*

Sobre el hecho de que los precios se anuncien por medios no públicos o por otros canales distintos al de venta, la Superintendencia recordó que:

1. No se cumple con informar públicamente el precio si solo está en el contrato. Este medio no se da a conocer de forma general para todos los usuarios.
2. Si la oferta y venta de servicios se hace presencial, deberá cumplir con la obligación en las ventanillas o taquillas.
3. Si se ofrece el transporte por medios virtuales (como páginas web o WhatsApp), debe cumplir con la obligación en esos medios.
4. Publicar por un canal, no exime de cumplir con la información en los demás.

**La Superintendencia de Transporte sancionó a empresas de transporte terrestre de pasajeros por carretera por no informar públicamente los precios como lo establece la Ley:**

**13** sanciones en firme acumuladas  
por **43** incumplimientos

aprox.  
**\$ 600 millones**  
en multas

<sup>3</sup> Resoluciones 4463 del 2024-05-06, 4504 del 2024-05-07, 4507 del 2024-05-07, 4529 del 2024-05-08, 4550 del 2024-05-08, 5740 del 2024-06-12, 5765 del 2024-06-12, 5796 del 2024-06-13. Mediante las cuales se resuelven recursos de apelación, expedidas por el Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte.



## Próximamente

La Superintendencia de Transporte hace presencia en el territorio y genera espacios interinstitucionales para promover la protección a los usuarios del sector transporte y la mejora en la calidad de la prestación del servicio público esencial. Para ello, en los próximos meses desarrollará las siguientes actividades:

1. Programa de protección local.
2. Capacitaciones a los personeros municipales.
3. Programa de capacitación con la Red Nacional de Protección al Consumidor.
4. Capacitaciones a los gremios empresariales relacionados con el transporte.

Mediante estas actividades, se buscará el trabajo articulado con los entes territoriales y demás sujetos relacionados con la protección o con la cadena de consumo, para el ejercicio de sus funciones con mayores herramientas en la labor de sus instituciones; transmitiendo el cumplimiento de la legalidad y ayudando a que los usuarios que consultan a estos actores clave tengan más información sobre sus derechos y deberes y se fortalezca la prestación del servicio y los estándares frente a los usuarios.

**Los invitamos a vincularse a nuestras actividades a través de la información que publicaremos en las redes sociales de la Entidad**