

Bogotá, 19-06-2024

Al contestar citar en el asunto



Radicado No.:

20249120514541

Fecha: 19-06-2024

Señor(a):

No registra

Asunto: Comunicación archivo de queja con radicado No. 20245340333762.

Respetado(a) Señor(a):

Teniendo en cuenta los hechos narrados en su queja identificada mediante el radicado del asunto, por medio del cual puso en conocimiento de esta Dirección presuntos comportamientos que podrían llegar a configurar delitos contra el patrimonio económico, los cuales se presentaron durante la prestación del servicio público automotor de pasajeros por carretera por parte de la empresa COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES LIMITADA (COPETRAN), le informamos que:

1. Las empresas transportadoras que brinden el servicio de transporte de mascotas están en el deber de informar las condiciones del servicio, las cuales corresponderán a las características del vehículo y a la necesidad de garantizar la seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad de los demás pasajeros y del animal.

Asimismo, la empresa de transporte debe informar previamente a los usuarios, los costos o tarifas establecidos con las respectivas especificaciones (según peso y tamaño), toda vez que el usuario solo está obligado a pagar el precio que haya sido anunciado.

No todas las empresas transportadoras prestan el servicio de transporte de mascotas, porque no cuentan con las condiciones idóneas para transportarlas, por la capacidad y/o disposición de los medios de transporte, la capacitación del personal a cargo de la prestación de los servicios, entre otras razones.

Las empresas de transporte que no cuentan con el servicio de transporte de mascotas o las que, si prestan este servicio, no tienen la obligación de tener una política, protocolo o reglamento para el transporte de animales.

2. Se pueden transportar las mascotas y animales domésticos en el servicio público de transporte, en cuanto suponen el ejercicio del derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad de las personas, y los animales de asistencia, porque facilitan y garantizan la accesibilidad de las personas que los requieren, debido a una discapacidad o necesidad médica debidamente acreditada.

Al respecto, el Código Nacional de Tránsito Terrestre contiene la prohibición de llevar animales y objetos molestos en vehículos para pasajeros:

Sin embargo, la Corte Constitucional analizó la constitucionalidad de la expresión “ni animales” contenida en el artículo 87 del Código Nacional de Tránsito Terrestre, bajo el entendido que se exceptúan de dicha prohibición los animales domésticos siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad según las reglas aplicables.

Quiere decir que, cuando el transportador brinde el servicio de transporte de mascotas, deberá garantizar que estos sean conducidos al lugar de destino con las siguientes condiciones:

Salubridad: corresponde a las condiciones mínimas de higiene y sanidad que el usuario debe garantizar respecto del animal, previstas para protegerlo y proteger a los pasajeros.

Seguridad: corresponde a las condiciones necesarias para que no se afecte la actividad transportadora. Que el animal sea transportado siempre que no represente riesgos para las personas, ni para él mismo.

Comodidad y tranquilidad: corresponde a la situación de no afectación a los demás pasajeros, es decir, que el animal no represente ninguna molestia.

3. La Superintendencia de Transporte es la autoridad administrativa encargada de la protección del interés general de los derechos de los usuarios del sector transporte mediante el uso de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria. Tenga en cuenta que al formular una queja usted está poniendo en conocimiento un hecho irregular relacionado con el servicio, sin embargo, no podrá solicitar devoluciones o indemnizaciones, porque esta entidad no cuenta con funciones jurisdiccionales y sus actuaciones persiguen la protección del interés general de los usuarios a través de herramientas de naturaleza administrativa y sancionatoria.

Por lo anteriormente expuesto, esta Dirección no encuentra merito para iniciar una investigación administrativa sancionatoria en contra de la empresa referida por el usuario y procederá con la notificación al accionante y al archivo de la reclamación.

Es de aclarar que de existir o presentarse otros hechos que de manera concreta estén vulnerando los derechos de los ciudadanos en calidad de usuarios de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, puede acudir a esta Superintendencia, a través de los canales de radicación destinados para tal efecto y allegando los soportes correspondientes.

Cordialmente,



María Camila Hernández Morales

Coordinadora (E) del Grupo Interno de Trabajo - Averiguación Preliminares
Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte

Proyectó: Nathalia Andrea Osorio Gómez 