

NOTI USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE



Derecho a la reclamación

«Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado».

(Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, artículo 3).



Reclamación directa

Cuando se presentan problemas con el servicio o los usuarios quieren hacer valer sus derechos:

1. Pueden reclamar directamente ante el empresario para intentar solucionar sus diferencias.
2. Se puede hacer por escrito, correo electrónico, teléfono, verbal o cualquier medio de comunicación.
3. No se necesita abogado, pero puede elegir contar con uno.
4. Las ligas o asociaciones de consumidores o usuarios pueden brindarle ayuda para reclamar.
5. Reclamar es un derecho que tienen los usuarios.
6. Es requisito hacer la reclamación directa o intentar una conciliación antes de presentar una demanda.
7. El empresario tiene 15 días hábiles para responder y debe hacerlo con las pruebas en las que se basa.
8. Si el empresario no da respuesta a tiempo o se niega a recibir la reclamación, el juez lo entenderá como un indicio grave en su contra ante una demanda.

(Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, artículos 3 y 58).

Se puede reclamar por:



Siempre debe quedar registro de su queja

1. Si es por escrito, como el correo electrónico, ese le servirá al usuario como soporte y el empresario deberá dar constancia.
2. Si es verbal, el empresario debe expedir una constancia escrita con:
 - 2.1. Fecha de presentación.
 - 2.2. Objeto del reclamo.
3. Si es telefónica, el empresario debe garantizar que quede grabada.
4. No es requisito enviarla por correo certificado; pero si el usuario quiere, puede contratar un servicio de correo con constancia de envío.
5. Si el empresario no expide la constancia o se niega a recibir el reclamo, el usuario lo debe declarar en su demanda.



Claves para reclamar

1. Ponga sus datos de identificación, como nombre completo y documento de identidad.
2. Cuente los hechos, lo que pasó en orden cronológico, de lo más antiguo a lo más reciente.
3. Incluya datos como la ruta, el tipo de servicio, la fecha de compra, las fechas y horas del transporte, el número de reserva o tiquete.
4. Debe exponer lo que solicita o pide, cómo espera que solucionen su reclamo.
5. Explique las razones de su inconformidad.
6. Es necesario identificar y anexar las pruebas o copias.
7. Recuerde sus datos de contacto para recibir la respuesta.

Otras herramientas de los usuarios

Queja/denuncia administrativa

Se presenta ante la Superintendencia de Transporte: aquí¹.

Permite que se ejerza la inspección, vigilancia y control.

Se verifica el cumplimiento de las normas, para proteger al público en general y no a los individuos.

Se pueden iniciar procedimientos o investigaciones administrativas, e imponer sanciones, como multas, u órdenes de cumplimiento.

No se resuelven los casos particulares, ni se hacen reembolsos; tampoco se ordenan indemnizaciones.

Acción de Protección al Consumidor

Se resuelve por los Jueces de la República o por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es una demanda y se deben cumplir requisitos legales para que se pueda tramitar.

Se deciden los casos particulares. Allí se pueden solicitar reembolsos o indemnizaciones integrales.

¹<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Próximamente:

Semana de la Protección al Usuario 2024

En el marco de la conmemoración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la Superintendencia de Transporte realizará una serie de eventos sobre: Género y transporte, Transporte de Mascotas, Obligaciones en el comercio electrónico, Derechos y deberes de los usuarios, y Accesibilidad e inclusión en el servicio. También lanzaremos nuevos materiales para beneficio de usuarios y empresarios del sector.

Esperamos que participen a través de nuestras transmisiones y campañas de difusión por las redes sociales.

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