



Derechos y Deberes de los Usuarios del Transporte Terrestre



Derechos de los Usuarios del Transporte Terrestre de Pasajeros / Transporte Terrestre de Mercancía

1. Precontractual

2. Contractual

3. Post-contractual



1.1. A la libre elección

Elegir el medio de transporte, sin que nadie interfiera en su decisión.

Ley 105 de 1993
Artículo 3, numeral 1.

1.2. A la información

Recibir información sobre las condiciones y características del servicio.

Ley 1480 de 2011
Art. 3, numeral 1.3.
Art. 23,24,26.

1.3. En promociones y ofertas

Que se cumplan en los términos anunciados por el prestador del servicio.

Ley 1480 de 2011
Art. 3, numeral 1.4.
Art. 29,30,33.



2.1. A la igualdad

A ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria.

Código de Comercio
Art. 1005
Ley 1480 de 2011
Art. 3, numeral 3.12



2.2. A Desistir

No tomar el servicio de transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje en servicios de la empresa y dando previo aviso al transportador.

Código de Comercio
Art. 1002



2.3. A transportar equipaje

El pasajero podrá transportar el equipaje autorizado por el transportador y este se obliga a conducirlo como parte del contrato de transporte.

Código de Comercio
Art. 1004, 1013 y 1030



2.4. A un servicio de calidad

Bajo las condiciones que fue ofrecido por la empresa de transporte, atendiendo especificaciones y características como capacidad, comodidad y accesibilidad.

Ley 105 de 1993, 336 de 1996 y 1480 de 2011



2.5. A la protección contractual

Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses del usuario y no se vulneren sus derechos a través de cláusulas abusivas, ventas atadas o servicios no solicitados expresamente.

Ley 1480 de 2011
Art. 34 y 38



2.6. A Retractarse

Deshacer la compra del servicio cuando lo haya realizado a través de métodos no tradicionales o a distancia, obteniendo en servicios de la empresa la devolución total de lo pagado.

Ley 1480 de 2011
Art. 47



2.7. A transportar niños de brazos

Los menores de 2 años tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto sin pagar pasaje.

Corte Constitucional
T-087 de 2005



2.8. A Transportar mascotas

Cuando las políticas de la empresa así lo permitan, según las condiciones de seguridad, salubridad y comodidad.

Corte Constitucional
C439-11



3.1. A reclamar

Frente a cualquier incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el usuario tiene derecho a formular PQRD ante la empresa de transporte con el fin de llegar a un arreglo directo.

Ley 1480 de 2011
Art. 3 y 58



1.4. A la protección contra publicidad engañosa

Que la publicidad que reciban sobre los servicios sea cierta, que no induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Ley 1480 de 2011
Art 3, numeral 1.4.
Art 29,30,33.



1.5. En comercio electrónico

A conocer los datos de contacto de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error.

Tiene derecho a cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla.

Ley 1480 de 2011
Artículo 49 y STS.



2.1. Disponer de la mercancía

Retirar la mercancía del sitio de partida o destino, detenerla durante la ruta, disponer de su entrega a persona distinta del destinatario designado o solicitar su retorno al sitio de partida.

Código de Comercio
Art. 1023

2.2. A recibir los objetos enviados por el remitente

El destinatario tiene derecho, desde la llegada de la mercancía al punto de destino, a solicitar al transportador que le haga entrega de ella.

Código de Comercio
Art. 1024

2.3. A protestar el estado de las cosas

Ante pérdida parcial, saqueo o avería en las cosas recibidas, podrá informarlo al transportador en el acto de entrega y recibo.

Código de Comercio
Art. 1028

2.4. A la devolución

De los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.

Ley 1369 de 2009
Art 24,25 y 52



Deberes de los Usuarios del Transporte Terrestre de Pasajeros / Transporte Terrestre de Mercancía

1. Precontractual

2. Contractual

3. Post-contractual



1.1. De informarse

Sobre las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte.

Ley 1480 de 2011
Artículo 3, numeral 2.1



2.1. De pagar el pasaje

El usuario deberá pagar el precio anunciado para el pasaje.

Código de comercio - Ley 1480 de 2011.
Art. 1000 (CCO) - ART. 26 (L.1480)



2.2. Frente al retracto

El termino máximo con el que cuenta el usuario para ejercer el retracto es de 5 días hábiles a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de los mismos 5 días.

Ley 1480 de 2011
Artículo 47



2.3. Frente al desistimiento

Deberá dar previo aviso al transportador conforme se establezca en el contrato o en la costumbre mercantil.

Código de Comercio
Art. 1002



2.4. En el transporte de menores

Los menores de edad deben viajar acompañados por sus padres, o por una persona mayor responsable que se encargue de su cuidado.

Corte Constitucional
T-087/2005



2.5. En el transporte de mascotas

El usuario deberá informarse previamente sobre las condiciones o políticas para el transporte de mascotas.

Corte Constitucional
C-439/2011



3.1. De presentar la reclamación dentro del término debido

En caso de pérdida parcial, saqueo o avería notoria, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada. De lo contrario, deberá formularse dentro de los 3 días siguientes a la fecha de la entrega.



2.1. De informar sobre la mercancía

El remitente deberá informar al momento de la entrega de la mercancía: El nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas, así como las condiciones especiales.

Código de Comercio
Art. 1010 y 1015



2.2. De declarar el valor de las cosas

El usuario deberá indicar al transportador el valor de las cosas al momento de entrega.

Código de Comercio
Art. 1010 y 1031



2.3. De entregar la mercancía preparada

Las cosas deberán entregarse para su transporte debidamente embaladas y rotuladas.

Código de Comercio
Art. 1013



2.4. De pagar el flete

El remitente es responsable del pago del precio del transporte y demás gastos que se ocasionen con motivo de la conducción de la mercancía o hasta el momento de su entrega.

Código de Comercio
Art. 1009



2.5. De pagar bodegaje

Transcurridos 5 días contados a partir del plazo fijado para la entrega o del aviso del transportador, sin que el interesado se haya presentado a retirarla o recibirla, se deberá cancelar un costo de bodegaje de la mercancía.

Código de Comercio
Art. 1030