La movilidad es de todos

Mintransporte

Guía Rápida

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

Superintendencia de Transporte
República de Colombia

SuperTransporte

La movilidad es de todos

Mintransporte

Guía Rápida

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE

1. Derechos y deberes de los usuarios de los servicios de transporte terrestre de pasajeros — Pág. 3

1.1. Derecho a la libre elección — Pág. 3
1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad — Pág. 3
1.3. Derecho a recibir información — Pág. 4
1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa — Pág. 4
1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad — Pág. 5
1.6. Derecho a viajar con mascotas — Pág. 5
1.7. Derecho a retractarse — Pág. 6
1.8. Derecho a desistir — Pág. 6
1.9. Derecho a la protección contractual — Pág. 7
1.10. Derecho a transportar el equipaje — Pág. 7
1.11. Derecho al transporte de menores de edad — Pág. 7

2. Instancias para reclamar — Pág. 8
2.1. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte? — Pág. 9

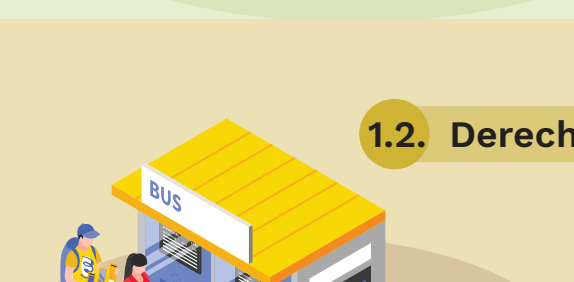
1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

1.1. Derecho a la libre elección:

El usuario tiene la libertad de elegir el servicio de transporte de su preferencia dentro de las opciones disponibles, sin que existan obstrucciones en su decisión.

Los usuarios no deben comprar tiquetes ofrecidos o promocionados por pregoneros o vendedores informales que los ofrecen por fuera de las taquillas autorizadas para la venta.

1.2. Derecho a ser transportado en condiciones de calidad:



El usuario tiene derecho a recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas, y las inherentes al servicio que adquirió.

Este derecho implica, por ejemplo, que el pasajero reciba su servicio en los horarios informados.

El usuario tiene el deber de observar las características y condiciones del servicio que va a tomar, pues esto infiere directamente en la percepción de calidad.

1.3. Derecho a recibir información:

El usuario tiene derecho a que se le informe sobre:

1. El medio de transporte que es ofrecido.
2. La identidad de la empresa de transporte: Su nombre o razón social, número de identificación tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
3. El precio total del servicio incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el usuario para adquirirlo.
4. Las condiciones y características del servicio.
5. Los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
6. Las condiciones de modo, tiempo y lugar, de las promociones y ofertas anunciadas.
7. Las condiciones generales del contrato de transporte.

Los usuarios tienen el deber de informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte, principalmente en lo siguiente:

- Ruta: Si es directo o con paradas.
- Horario.
- Precio del servicio.
- Condiciones de desistimiento y retracto.
- Condiciones para el transporte de su equipaje.
- Condiciones para el transporte de mascotas.

1.4. Derecho a recibir protección contra publicidad engañosa:

Los usuarios tienen derecho a que la publicidad sea cierta, de tal forma que no los induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

En caso de que la publicidad lleve consigo una promoción o la oferta sea pública, se deben señalar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder al ofrecimiento temporal.

Desconfíe de los precios excesivamente baratos.

Siempre consulte el número de sillas disponibles en la promoción, y los términos y condiciones que aplican a la oferta.

1.5. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad:

Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria por razones de género, raza, etnia, discapacidad o cualquier otra condición particular.

Los usuarios deben respetar al personal de la empresa y terminal de transporte. Además, deben observar y cumplir las reglamentaciones impuestas por el transportador y las autoridades.

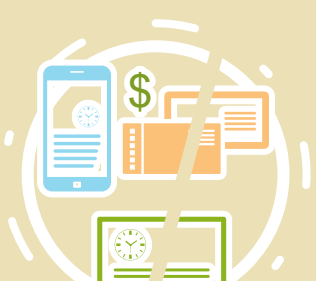
1.6. Derecho a viajar con mascotas:

Los usuarios podrán viajar con su mascota en cumplimiento de las políticas y condiciones que establezca el transportador para garantizar las condiciones de comodidad, salubridad y seguridad de los demás pasajeros.

En caso de viajar con su mascota, deberá portar el carné de vacunación y hacer uso de un bolso o guacal, correa y bozal.

Deberá consultar previamente las condiciones establecidas por el transportador para el viaje con mascotas.

1.7. Derecho a retractarse:



Los usuarios tendrán derecho a retractarse de la compra, cuando adquieran sus servicios a través de métodos no tradicionales o a distancia (ventas por internet, servicio telefónico, entre otros).

Al ejercerlo, resolverá el contrato de transporte y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado en su totalidad.

El término para ejercer el retracto es de 5 días hábiles después de realizar la compra del tiquete.

¡Tenga en cuenta! Podrá ejercer su derecho a retracto siempre y cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse.

1.8. Derecho a desistir:

Los usuarios podrán desistir del servicio contratado con derecho a la devolución total o parcial del valor del pasaje.

Hay ciudades que tienen costumbres registradas, por lo que de estas puede depender el tiempo de antelación con que se deba ejercer el derecho y el porcentaje de dinero a devolver.

Esta facultad se ejerce a través del aviso al transportador, de acuerdo con lo establecido en el contrato de transporte o la Ley.

1.9. Derecho a la protección contractual:

Cuando haya duda en la interpretación del contrato de transporte o las cláusulas resulten abusivas, el usuario tiene derecho a que se interpreten de la manera más favorable a sus intereses.

Recuerde informarse y obrar siempre de buena fe frente al proveedor del servicio y frente a las autoridades.

1.10. Derecho a transportar el equipaje:

Los usuarios tienen derecho a transportar en el medio de transporte elegido, la cantidad de equipaje que haya indicado de forma previa el transportador.

¡Recuerde! Informarse acerca del número, las dimensiones y el peso máximo permitido de su equipaje, así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión de este.

1.11. Derecho al transporte de menores de edad:

Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto responsable y a ocupar un asiento.

Los pasajeros menores podrán viajar sin la compañía de sus padres o un adulto responsable autorizado por aquellos y recomendados a la empresa de transporte.

Si el usuario va a viajar con un menor de edad, debe adquirir un tiquete para el niño, niña o adolescente.

Cuando los menores se transporten sin la compañía de un adulto, los padres o representantes legales deben dar cumplimiento a las condiciones señaladas por la empresa de transporte e indicar los datos personales de la persona autorizada para recibirlos en el lugar de destino.

2. INSTANCIAS PARA RECLAMAR

Vías para defensa de los derechos:

1. Transportador o intermediarios

PQR verbal o escrita (término de respuesta: 15 días)

- Sin respuesta
- Respuesta negativa
- Respuesta no satisfactoria

2. Superintendencia de Transporte

Protección al interés general

- Petición (término de respuesta: 15 días)
- Queja

3. Jueces de la República

Protección al derecho particular

- Acción de protección al consumidor (1 año)

4. Superintendencia de Industria y Comercio

Protección al derecho particular

- Acción de protección al consumidor (1 año)

Cuando radique una PQR, es necesario que indique:

- Nombre del usuario.
- Cédula de ciudadanía.
- Dirección física o electrónica (e-mail) para notificaciones.
- Teléfono de contacto.
- Descripción de los hechos que fundamentan la PQR.
- Adjuntar soportes, documentos, fotos o anexos de los hechos.

2.1. ¿Dónde presentar una queja ante la Superintendencia de Transporte?

El usuario, de manera verbal o escrita podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o denuncias a través de los siguientes canales:

1. Virtual:

- **Página web de la Superintendencia de Transporte:** https://www.supertransporte.gov.co/, en donde se podrá radicar y verificar el estado de su PQRD.

- **A través de los correos electrónicos:** ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.

2. Telefónico:

- **A través del Call Center de la SuperTransporte:** 018000 915 615, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

3. Presencial:

- **En Bogotá:** Centro Integral de Atención al Ciudadano: Diagonal 25G No. 95ª-85, Bogotá D.C.

- **En el resto del país:** En nuestras oficinas regionales, consulte la más cercana en el pie de página del portal web www.supertransporte.gov.co.

Asimismo, le informamos que la Superintendencia de Transporte ha dispuesto de **personal de atención al usuario** en los principales terminales de transporte del país para brindar información a tiempo e intermediar aquellas circunstancias que se le presenten a los usuarios respecto de su servicio.

Imágenes por: Freepik Gstudioimagen / Katemangostar / Macrovector / Studiogstock / Slidesgo / Pch.vector

La movilidad es de todos

Mintransporte

Ángela María Orozco Gómez
Ministra de Transporte

Camilo Pabón Almanza
Superintendente de Transporte

Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres
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

Para mayor información accede al QR

Supertransporte
Supertransporte
@supertransporte
supertransporte_oficial
Superintendecia de Transporte

SuperTransporte