



MINISTERIO DE TRANSPORTE

Derechos y Deberes de los Usuarios en el Transporte de Mascotas y Animales de Asistencia





1. ¿Pueden los usuarios transportar animales en servicio público?



Pueden transportar:

- Las mascotas y animales domésticos, en cuanto suponen el ejercicio del **derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad** de las personas.
- Los animales de asistencia, en cuanto **facilitan y garantizan la accesibilidad de las personas que los requieren**, debido a una discapacidad o necesidad médica debidamente acreditada.



Los usuarios del servicio de transporte público en el modo aéreo, terrestre y acuático podrán transportar sus mascotas y animales de asistencia, siempre y cuando sean tenidos y transportados en condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad.

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. El animal podrá ser 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, que el animal no represente ninguna molestia.

Mascota: término para nombrar al animal de compañía de los seres humanos en su vida cotidiana.



2. ¿Cuáles animales pueden ser transportados en servicio público?



Está prohibido el acceso de esta categoría de animales.

Podrán ser transportados.

Los transportadores no pueden negar el acceso a este tipo de animales.

2.1. Animales bravíos o salvajes

2.2. Animales domesticados

2.3. Animales domésticos

2.4. Animales de asistencia

2.5. Animales de soporte emocional



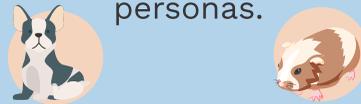
Aquellos que viven naturalmente, libres e independientes de las personas.



Aquellos que, siendo salvajes por naturaleza, se han acostumbrado a la domesticidad y tienen cierta dependencia frente a las personas.



Aquellos que pertenecen a especies que viven ordinariamente bajo la dependencia de las personas.



Aquellos que se acreditan como ayudas vivas para facilitar la accesibilidad de las personas con condiciones especiales (física o psíquica).



Aquellos que son necesarios para el bienestar emocional de un pasajero, cuya condición esté relacionada con la salud mental.





3. Deberes de los usuarios



Los usuarios tienen deberes relacionados con las condiciones que debe cumplir la mascota para su transporte. De esto depende que puedan acceder al servicio, y que su transporte no represente un riesgo para el animal, o para los demás pasajeros.

3.1. Para el transporte de mascotas:



3.1.1. Dar aviso al transportador.

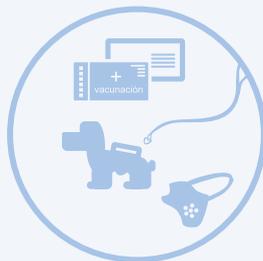
Para el modo aéreo, debe realizarse mínimo 48 horas antes del vuelo. El transporte de la mascota estará sujeto a disponibilidad de cupo.

3.1.2. Informarse y atender los requisitos establecidos por el transportador. Por ejemplo: el pago de costos adicionales.

3.1.3. Utilizar los instrumentos de seguridad, como bozales y guacales, o contenedores destinados a su movilización.

3.1.4. Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.

3.1.5. Evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal, a efectos de determinar si el transporte podría representar un riesgo para su salud.





3.2. Para el transporte de animales de asistencia:

3.2.1. Los usuarios deberán acreditar que estos han sido adiestrados en centros que pertenezcan o sean homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia*, o autorizados por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

3.2.2. Los animales de asistencia deben portar arnés y un chaleco distintivo. El chaleco será verde cuando se encuentren en proceso de adaptación; y rojo cuando han terminado su entrenamiento y están adaptados completamente a su dueño.

3.2.3. Portar los documentos de certificación de salubridad, como el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad.

3.2.4. Si la condición de la persona que acompaña el animal no es evidente, deberá acreditar la necesidad de este con un dictamen médico, psiquiátrico o psicológico según el caso.

Ten en cuenta: El animal deberá ubicarse de manera que pueda brindar al pasajero que lo requiera, el soporte o ayuda al cual está destinado.

* **Práctica terapéutica que hace uso de animales debidamente certificados y adiestrados (<https://aczoa.com/>).**

3.3. Recomendaciones



Infórmate: muchas empresas tienen restricciones relacionadas con las dimensiones del guacal o contenedor, así como sus características (rigidez o número determinado de respiraderos). El peso y particularidades de la mascota pueden incidir en los requerimientos sobre instrumentos para el transporte. De ser necesario podrá solicitarse el uso de elementos adicionales como el pañal.

Ten en cuenta que: el propietario del animal conoce las particularidades médicas y comportamentales de este, por lo tanto, es quien puede determinar si es conveniente o adecuado someterlo al transporte en las condiciones en que hubiese contratado el servicio.

Ejemplo: existen razas que no pueden viajar en bodega o que tendrán dificultades en caso de ser llevados con bozal o en guacal, debido a sus condiciones físicas. Es el caso de los animales branquicéfalos, que son aquellos perros y gatos que tienen el hocico excesivamente corto, son chatos y la cabeza es muy ancha.

Ten en cuenta: la regulación del servicio de transporte público está prevista para el transporte de personas y cosas. El transporte de mascotas es un servicio especial que prestan algunas de las empresas de transporte público, según la capacidad del vehículo, embarcación o aeronave; y, el cumplimiento de las condiciones para su transporte.





4. Obligaciones de las empresas de transporte público para el transporte de animales o mascotas.

4.1. Deber de informar las condiciones para el transporte de animales.

Las condiciones o requisitos se establecerán teniendo en cuenta las rutas, horarios habilitados, y las características del vehículo, nave o aeronave. En ningún caso, podrán imponer requisitos irrazonables o desproporcionados para la efectiva movilización de las personas con sus mascotas o animales de asistencia.



4.2. Evaluar si se cumplen las condiciones necesarias para asumir el transporte de animales y mascotas.

Si el transportador evidencia razonablemente que no se cumplen las condiciones de seguridad, salubridad o comodidad necesarias para que el animal pueda ser transportado, deberá evaluar si asume o no el transporte del animal. El transportador verificará:

- Si el usuario cumple los requisitos de ley y los establecidos por la empresa.
- Si debido a las características del animal, del trayecto o del vehículo, nave o aeronave este podría verse afectado.



4.3. Obligación de resultado.

Si la empresa asume la obligación de transportar el animal, deberá conducirlo a su destino sano y salvo.

4.3. Prestar el servicio de transporte.

La empresa de transporte no puede negar el servicio a personas acompañadas de ayudas vivas.



5. Transporte de animales y mascotas en el modo aéreo

Para que el usuario pueda transportar su mascota en la cabina de la aeronave, además de los deberes generales, deberá cumplir los siguientes:

- 5.1. El animal debe ser de tamaño pequeño. Se admiten solo perros y gatos domésticos.
- 5.2. La edad mínima del animal deberá ser de 8 semanas.
- 5.3. El peso total del animal y el guacal en el que se transporta no puede ser superior a 10 Kg.
- 5.4. Un pasajero solo podrá llevar un contenedor con un animal en un mismo vuelo.



Ten en cuenta: Para vuelos internacionales por favor consulta a tu transportador.





6. Recomendaciones para el transporte internacional de animales o mascotas

El usuario deberá verificar que el animal cumpla con los requisitos para la admisión y salida de Colombia; y con los que puedan ser exigibles para la admisión o tránsito en el país de destino, escala o conexión.

6.1. Ingreso

- **Certificado sanitario.** Expedido o avalado por la entidad sanitaria oficial del país de origen, con fecha no mayor a 10 días previos al ingreso a Colombia.
- **Certificado de vacunación.** En donde conste la fecha de administración y vigencia de la vacuna.

En el sitio de ingreso al país, los animales serán sometidos a revisión documental, inspección física y se les deberá expedir el Certificado de Inspección Sanitaria por parte del ICA.

6.2. Salida

- **Certificado de Inspección Sanitaria.** Emitido por el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA.

Para obtenerlo deberás presentarte ante el ICA con un certificado sanitario expedido por un médico veterinario particular firmado con matrícula profesional, con fecha de expedición no mayor a 5 días previos al viaje del animal.

- **Certificado de vacunación.** Debe cumplir con las exigencias del país de destino, y contar con la fecha de administración y vigencia de la vacuna.



Ten en cuenta: Las mascotas no deben tener afecciones en la piel ni enfermedades que puedan ocasionar inconvenientes a los demás viajeros.





7. Autoridades que intervienen en el transporte de animales.



ES UN
HONOR
SER POLICÍA

7.1. Policía Nacional de Colombia: Por medio de la Ley 1801 de 2016 se expidió el "Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana". Su objeto es establecer las condiciones necesarias de convivencia en el territorio nacional desde varios ámbitos, como la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas y el ambiente para la protección de los recursos naturales.

Con el fin de reducir los comportamientos contrarios a la convivencia en materia de ambiente, es necesario dar aplicación a dicha norma en todo el territorio nacional.

A partir de un seguimiento basado en la actuación de la Policía frente a los comportamientos contrarios a la convivencia que afectan o se relacionan con los animales domésticos, se identificó que la conducta que más se presenta son las descritas en el artículo 124, numeral 4 y 7 de la Ley 1801 de 2016:

- Tolerar, permitir o provocar que un animal ataque a una persona, a un animal o a bienes de terceros.
- Trasladar un ejemplar canino de manejo especial sin bozal, trailla o demás implementos establecidos por las normas vigentes.





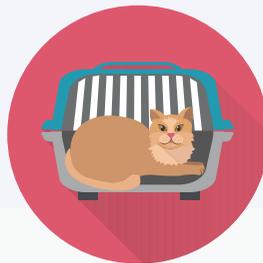
Los comportamientos contrarios a la convivencia en relación con los animales, de acuerdo con su naturaleza y gravedad, han sido dispuestos a surtir efectos con medidas correctivas principalmente las multas de tipo 2 y 4, en donde esta última corresponde a una sanción pecuniaria de 32 SMDLV.

Otras medidas correctivas a aplicar suelen ser la participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia o la suspensión temporal de la actividad, de acuerdo a lo que establezca la autoridad de policía, en este caso de los inspectores.

Por último, es importante resaltar que la Policía Nacional, hace un llamado a la comunidad, para que adopten las medidas pertinentes para el cuidado de los animales durante viajes en transporte de servicio público y/o particular, así como para brindarles óptimas condiciones de convivencia y seguridad.



7.2. Instituto Agropecuario Colombiano: es la autoridad encargada de la prevención, vigilancia y control de los riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, la investigación aplicada, la administración y ordenamiento de los recursos pesqueros y acuícolas, con el fin de proteger la salud de las personas, los animales y las plantas; así como asegurar las condiciones del comercio.



El ICA establece y regula los requisitos sanitarios para el ingreso y salida del país de perros y gatos como animales de compañía (Resolución 100164 de 2021).

Los usuarios interesados en ingresar o salir de Colombia con mascotas (perros y gatos) deberán tramitar la expedición del Certificado de Inspección Sanitario (CIS) emitido por el ICA en los puertos, aeropuertos y pasos transfronterizos.



7.3. Superintendencia de Transporte: a través de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, ejerce la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el transporte de mascotas.



- La **Dirección de Investigaciones** podrá adelantar investigaciones, emitir medidas preventivas o imponer las sanciones. Por lo que, verificará que el transportador informe las condiciones y restricciones para el transporte de mascotas, dé cumplimiento a lo anunciado, garantice la accesibilidad al servicio de los pasajeros y sus ayudas vivas, y respete los derechos y deberes de los usuarios.



- La **Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios**, divulga, promociona y fomenta el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con el transporte de mascotas y animales de asistencia e implementa campañas de prevención y acompañamiento para la observancia de las normas.

Consulta otras herramientas de la SuperTransporte

Protección al usuario



<https://bit.ly/3eziAfM>

ABC competencias administrativas y preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte aéreo.



<https://cutt.ly/RQlBfG4>

Una revista para la protección de usuarios del sector transporte.



<https://bit.ly/3ez2int>

ABC competencias de la Superintendencia de Transporte y Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de usuarios del servicio de transporte aéreo.



<https://bit.ly/2SGCxZO>

Guía sobre comercio electrónico en la adquisición de boletos y/o tiquetes para la prestación del servicio de transporte aéreo.

Sistemas de fotodetección



<https://bit.ly/3f6hgAn>

ABC para la gestión de procesos sancionatorios derivados de la detección de infracciones de tránsito mediante sistemas automáticos.

Visitas a empresas



<https://bit.ly/3wgwz0a>

Guía para atender visitas administrativas de la Superintendencia de Transporte.

Transporte de carga



<https://bit.ly/3y40Hhc>

Guía sobre SIPLAFT

Transporte especial



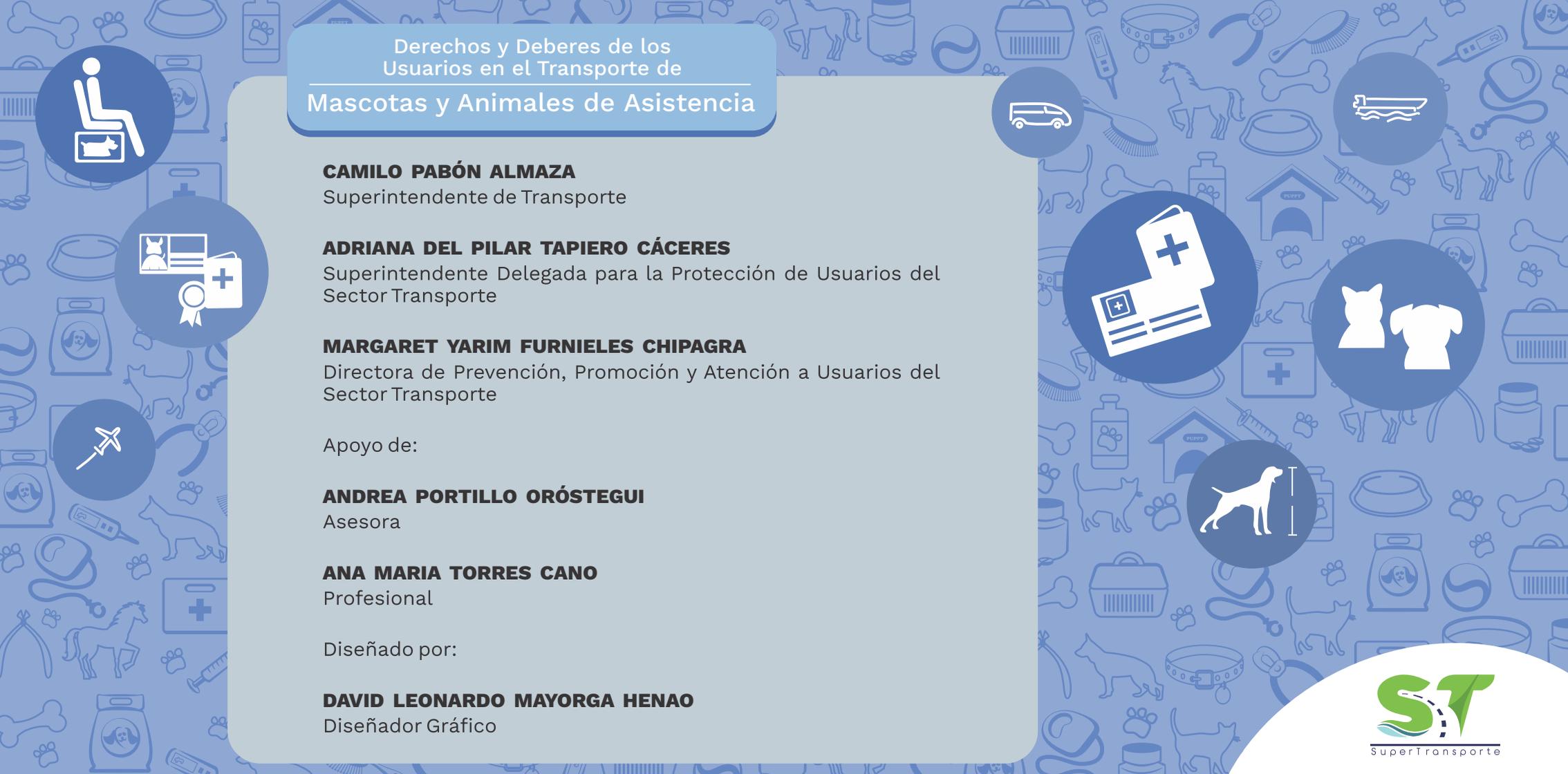
<https://bit.ly/3tE7aMa>

Guía sobre Concepto de Sustentabilidad Financiera.

Transporte de Mascotas



#CrónicasDeUsuarios



Derechos y Deberes de los
Usuarios en el Transporte de
Mascotas y Animales de Asistencia

CAMILO PABÓN ALMAZA

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

Apoyo de:

ANDREA PORTILLO ORÓSTEGUI

Asesora

ANA MARIA TORRES CANO

Profesional

Diseñado por:

DAVID LEONARDO MAYORGA HENAO

Diseñador Gráfico

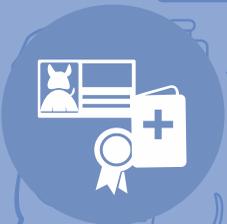




MINISTERIO DE TRANSPORTE



Derechos y Deberes de los Usuarios en el Transporte de Mascotas y Animales de Asistencia



Para más información accede a nuestras cartillas:



Para el modo aéreo



Para el modo terrestre

- Supertransporte
- Supertransporte
- @supertransporte
- supertransporte_oficial
- Superintendencia de Transporte

