

Cartilla

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ACUÁTICO



I. Introducción	Pág. 3
II. Servicio Público de Transporte Acuático	Pág. 4
III. Competencia de la SuperTransporte en el Servicio de Transporte Acuático	Pág. 5
IV. Derechos y Deberes de los Usuarios en el Servicio Público de Transporte Acuático de Pasajeros	Pág. 6
1. Derechos de los usuarios	Pág. 7
1.1. Derecho de elección	Pág. 8
1.2. Derecho a recibir información	Pág. 8
1.3. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa	Pág. 11
1.4. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad	Pág. 14
1.5. Derecho a que se le expida tiquete	Pág. 15
1.6. Derecho a protección contractual	Pág. 16
1.7. Derecho a desistir del contrato	Pág. 17
1.8. Derecho de retracto	Pág. 18
1.9. Derecho a recibir un servicio de calidad	Pág. 19
1.10. Derecho a transportar equipaje	Pág. 20
1.11. Derecho a transportar animales o mascotas	Pág. 21
1.12. Derecho al transporte de niños, niñas y adolescentes	Pág. 22
1.13. Derechos especiales en el transporte marítimo	Pág. 23
1.14. Derecho a la reclamación	Pág. 25
2. Deberes de los usuarios	Pág. 27
2.1. Deber de informarse	Pág. 28
2.2. Deber de pagar el precio del servicio	Pág. 28
2.3. Portar el boleto o tiquete de viaje	Pág. 29
2.4. Obrar de buena fe	Pág. 30
2.5. Deberes en el transporte de equipaje	Pág. 30
2.6. Deberes en el transporte de animales	Pág. 30
V. Conclusión	Pág. 33
VI. Glosario	Pág. 34
VII. Bibliografía	Pág. 36



I. Introducción

En Colombia contamos con un recurso hídrico importante. Nuestra geografía privilegiada ofrece acceso a dos océanos, ríos, lagos, lagunas, y canales altamente navegables y aprovechables. El transporte acuático, por su accesibilidad en el costo de desplazamiento y su bajo impacto ambiental, tiene especial relevancia en varias regiones del país. Igualmente, representa un eje importante para el crecimiento y desarrollo socioeconómico de Colombia.

La Superintendencia de Transporte reconoce la importancia del transporte acuático y fortalece el compromiso con los empresarios y usuarios, para que de manera conjunta se promueva el conocimiento de los derechos, se fomente el cumplimiento de los deberes y se incentive la utilización de este modo de transporte.

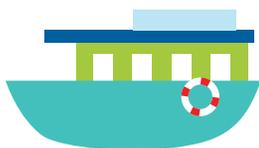
En esta Cartilla podrá encontrarse información relacionada con la competencia de la Superintendencia de Transporte en materia de transporte acuático y, los derechos y deberes que tienen los usuarios. Esta herramienta es un medio de consulta permanente, tanto para las empresas como para los consumidores para la correcta prestación y utilización del servicio.



II. Servicio Público de Transporte Acuático

Es el modo de transporte de personas o cosas que emplea como vehículo una nave o embarcación apta para desplazarse por el mar, los ríos, lagos y lagunas.

Los tipos de transporte acuático son:



1. Transporte fluvial

Aquel a través del cual se realiza el traslado de personas, animales o cosas haciendo uso de embarcaciones que cruzan aguas que permiten la navegación, tales como: ríos, canales, caños, lagunas, lagos, ciénagas, embalses y la bahía de Cartagena.



2. Transporte marítimo

Aquel a través del cual se realiza el traslado de personas o cosas utilizando una nave o embarcación que viaja sobre el mar o el océano.



III. Competencia de la SuperTransporte en el Servicio Público de Transporte Acuático

La Superintendencia de Transporte deberá velar por el cumplimiento y observancia de las disposiciones contenidas en las normas especiales que regulan el transporte marítimo y fluvial, así como en la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor.

Es importante conocer que dentro de la estructura de la Superintendencia de Transporte existen distintas Delegaturas que ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control de este modo de transporte, así:



1. Competencia de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte:

Es la encargada de inspeccionar, vigilar y controlar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la protección de los derechos de los usuarios de transporte acuático.



2. Competencia de la Delegatura de Puertos:

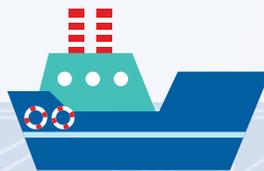
Se encarga de asegurar que las empresas de transporte acuático cuenten con el respaldo legal, financiero, técnico, administrativo y profesional necesario para la adecuada prestación del servicio público de transporte.

¡Tenga en cuenta!

En materia de transporte marítimo, la **Dirección General Marítima – DIMAR**, es la autoridad encargada de dirigir, coordinar y controlar todas las actividades que promuevan y estimulen el desarrollo marítimo del país. Asimismo, a esta autoridad le corresponde habilitar y expedir el permiso de operación a las empresas interesadas en prestar el servicio público de transporte marítimo internacional o de cabotaje.



1. Derechos de los usuarios.



1.1. Derecho de elección

Los usuarios son libres de elegir el modo y medio de transporte que requieran para realizar el desplazamiento, lo que implica que, podrán escoger entre múltiples opciones ofrecidas o disponibles, sin que nadie interfiera en su decisión.

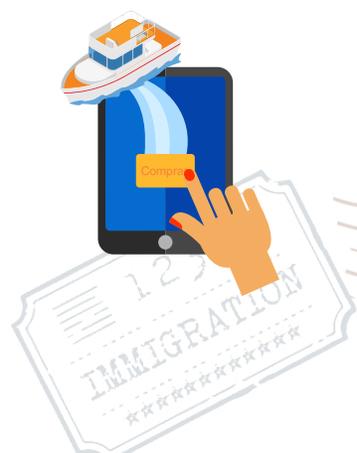
En adición, podrán acceder al servicio que más se acomode a sus necesidades, para esto deberán informarse, cotizar, comparar y adquirir libremente el servicio que requieran.

1.2. Derecho a recibir información



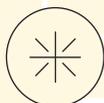
Los usuarios tienen derecho a obtener información sobre las características del servicio que van a adquirir, los medios de transporte ofrecidos, la identidad de la empresa de transporte, sus derechos y deberes, los mecanismos de protección de estos derechos y las formas de ejercerlos. Asimismo, a que se les informen las condiciones de modo, tiempo y lugar de las promociones y ofertas.

Para garantizar este derecho, las empresas de transporte público del modo acuático deben otorgar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.





Características de la información



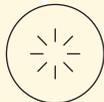
Clara: que no resulte confusa o ambigua y que no dé lugar a dudas.



Veraz: que corresponde a la realidad, a las condiciones y características del servicio. Sin ninguna ficción, manipulación o exageración.



Suficiente: la información necesaria para que se pueda formar una decisión de consumo adecuada.



Oportuna: que es entregada antes de que el usuario tome la decisión de consumo, sin perjuicio de que también sea suministrada cuando la solicite, porque el deber de informar persiste durante la vigencia de la relación contractual.



Verificable: que puede demostrarse o comprobarse.



Comprensible: que puede ser entendida por cualquier usuario o persona, lo que establece la necesidad de que se encuentre en español.

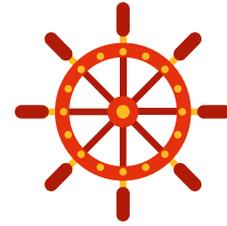


Precisa: que esté relacionada con el servicio al cual hace referencia, sin inducir a errores.



Idónea: que es útil y apropiada para conocer de manera adecuada las características del servicio.





Entonces, ¿Qué debe informar el transportador?

A. Su identidad.

Que incluye el nombre o razón social, número de identificación tributaria -NIT-, dirección física y electrónica, sus teléfonos de contacto y cualquier otra información adicional para que pueda ser individualizado y contactado.

B. Las condiciones y características del servicio.

Debe otorgarse información sobre los horarios de salida y llegada; el tiempo de presentación para embarcar; las terminales, puertos o muelles de origen y destino; el tipo de embarcación; así como las políticas para el transporte de equipaje, de mascotas, de menores y demás aspectos relevantes del servicio.

C. El precio o la tarifa.

Los usuarios tienen derecho a conocer el precio del servicio de transporte, incluidos todos los conceptos por tasas o impuestos debidamente discriminados.

La información sobre el precio debe anunciarse de forma visible y en pesos colombianos. Mediante caracteres perfectamente legibles y claros al consumidor. La tarifa informada siempre debe coincidir con el valor cobrado al momento de efectuar la compra del tiquete.

En el transporte fluvial, todas las empresas deben fijar en un lugar visible al usuario, las rutas, los horarios y el valor de las tarifas establecidas para la prestación del servicio.



¡Tenga en cuenta!

- En el transporte marítimo, la DIMAR podrá, en cualquier momento, revisar y objetar las tarifas registradas por las empresas de transporte. Asimismo, si las empresas incrementan el valor deben justificarlo y registrarlo. Dicho incremento tendrá vigencia a los treinta (30) días de su registro. Pero, si el precio disminuye, el nuevo valor registrará a partir de la fecha de inscripción.
- En el transporte fluvial de pasajeros, las empresas no pueden exceder las tarifas máximas establecidas en la Resolución 2889 de 2012 del Ministerio de Transporte. Dichas tarifas máximas se actualizan cada año de acuerdo con la variación del índice de Precios al Consumidor –IPC.

1.3. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa



Los usuarios tienen derecho a recibir publicidad ajustada a la realidad, que no induzca a error, engaño o confusión.

Las condiciones anunciadas obligan al transportador en los términos de la publicidad.

Pero... ¿Qué es publicidad?

Es toda comunicación que tenga por objetivo influir en las decisiones de consumo de los usuarios. Por eso no se debe confundir publicidad con promociones y ofertas, ya que, no toda publicidad contiene incentivos.

En cuanto a las promociones y ofertas, es importante que el empresario las anuncie de manera tal que se den a conocer de forma clara las condiciones de tiempo, modo y lugar, así como cualquier otro requisito para acceder a la misma.





¡Conozca las Orientaciones sobre Promociones y Ofertas para Usuarios!

Todo lo que debe saber antes de adquirir una promoción u oferta se encuentra en las “Orientaciones de Promociones y Ofertas para Usuarios” publicadas en la sección SuperEducativo de la página web de la SuperTransporte. O a través del link:

<https://usuarios.supertransporte.gov.co/>

Y... ¿Qué son las condiciones de modo, tiempo y lugar?



Las condiciones de modo: son todos aquellos requisitos que debe cumplir el usuario para acceder a la promoción o la oferta.

Por ejemplo: Por la compra de 2 o más boletos de viaje, obtenga un 20 % de descuento en su compra.

Las condiciones de tiempo: Se trata de la fecha de inicio y finalización del incentivo.

Por ejemplo: Oferta válida del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2021.



Cuando la fecha de finalización de la promoción esté sujeta a que se agoten los asientos disponibles, se debe informar sobre la disminución de la oferta, para no inducir en error a los usuarios.

Por ejemplo: Oferta válida del 1 de agosto hasta agotar existencias. 20 cupos disponibles.

En el evento en que se hayan vendido 2 tiquetes, la publicidad debe indicar que hay 18 cupos disponibles.

¡OJO! En los eventos en que no se establezca la fecha de inicio de la promoción u oferta, empezará a regir desde el momento en que fue dada a conocer al público.



Las condiciones de lugar: que están relacionadas con los puntos de origen o destino, así como, con los medios de compra a los que aplican.

Por ejemplo: 50 % de descuento en todos los viajes con origen en la ciudad de San Andrés.

30 % de descuento en todos los viajes con destino a la ciudad de Barrancabermeja.

10 % de descuento comprando a través de la página web de nuestra empresa.



Entonces... ¿Qué es una promoción u oferta?

Es el ofrecimiento temporal de un incentivo, esto es, de un servicio en condiciones favorables, de carácter gratuito, a precio reducido o haciendo uso de sorteos o concursos.

¡Conozca cómo reportar promociones u ofertas!

Diligencia el formulario:

Nombre y Apellido (Opcional)

Tipo de Servicio

Ingresa link o URL donde viste la oferta

Subir archivo (límite 10Megas): Puede cargar un archivo en los siguientes formatos: pdf | jpg | docx | mp4 | mp3 | zip | xls

Seleccionar archivo ningún archivo seleccionado.

Si desea reportar alguna promoción u oferta relacionada con los servicios de transporte público, por considerarlas poco claras, confusas o engañosas, puede acceder a la opción “**Reportar promociones u ofertas**” de la página web de la SuperTransporte. Al ponerla en conocimiento, será examinada y se determinará si cumple o no con los requisitos establecidos en la ley.

Encuentre esta herramienta en el módulo de “**Atención y servicios a la ciudadanía**” – “**Reportar promociones y ofertas**”, o a través del link:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/buzon-de-promociones-y-ofertas/>



1.4. Derecho a ser tratado en condiciones de igualdad



Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria antes, durante y después de la prestación del servicio público de transporte.

Los usuarios deberán informar al transportador si tienen alguna situación especial; si es niño, niña o adolescente, si tiene alguna condición de discapacidad, si es un adulto mayor, si se encuentra en embarazo o si tiene alguna enfermedad. Lo anterior, para que el transportador le preste los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición.

¡Tenga en cuenta!

Las embarcaciones de transporte público fluvial de veinte (20) o más pasajeros, deben contar mínimo con dos (2) puestos para el uso preferencial de personas con discapacidad, debidamente señalizados, ubicados en la fila más cercana al acceso.



¡Recuerde! Los pasajeros con alguna condición especial serán los últimos en embarcar y los primeros en desembarcar.



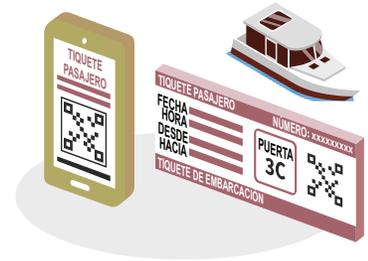


1.5. Derecho a que se le expida el tickete



Los usuarios tienen derecho a exigir al transportador el tickete de viaje. Este documento deberá contener como mínimo:

- Nombre de la empresa de transporte fluvial o marítimo.
- Número de Patente de Navegación de la embarcación.
- Fecha de expedición.
- Origen y destino de la ruta.
- Origen y destino del pasajero.
- Fecha y hora de salida.
- Nivel de servicio.
- Número de la silla ofrecida.
- Tarifa del pasaje.
- Firma del despachador responsable.
- Nombre de la empresa aseguradora.
- Número de póliza que ampara al beneficiario en caso de accidente.



¡Preste mucha atención!

El billete o tickete servirá como prueba de la celebración del contrato de transporte. El pasajero deberá portarlo y exhibirlo a petición de la tripulación o de las autoridades. Sin embargo, su presentación no puede ser una condición para hacer valer sus derechos como usuario, por ejemplo, el derecho a la reclamación.



1.6. Derecho a protección contractual



Los usuarios tienen derecho a ser protegidos de las cláusulas abusivas que se dispongan en los contratos de transporte. Es decir, aquellas que afecten el modo, tiempo o lugar en que el usuario ejerce sus derechos, que le produzcan un desequilibrio injustificado, o que permitan al transportador modificarlo unilateralmente, exonerarse de su responsabilidad o no cumplir con sus obligaciones, entre otras.

Este derecho implica:

- Que los usuarios sean informados de manera suficiente, anticipada y expresa sobre las condiciones generales del contrato, su alcance y efectos.
- Que los contratos de transporte que consten por escrito estén en idioma castellano y con caracteres legibles a simple vista.
- Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses de los usuarios.
- Que, en caso de duda, prevalezcan las cláusulas más favorables al usuario.
- Que el transportador tiene prohibido condicionar la adquisición del servicio de transporte a la compra de otra cosa.



1.7. Derecho a desistir del contrato



Los usuarios podrán desistir del contrato de transporte con derecho a la devolución del dinero pagado por el servicio, siempre que den aviso al transportador antes del inicio del viaje.

El tiempo de antelación con que el usuario debe notificar al transportador sobre su decisión y la porción del dinero pagado a devolver, se hará conforme con lo establecido en el contrato de transporte o en la costumbre mercantil.

Ante la ausencia de una disposición contractual o costumbre mercantil en materia de desistimiento, se entenderá que el usuario podrá dar aviso segundos antes del inicio del viaje con derecho a la devolución total del dinero pagado.

¡Tenga en cuenta!

Hay costumbre mercantil cuando existe una práctica uniforme, reiterada y pública. Para que sea aplicable deberá estar registrada ante la Cámara de Comercio del lugar donde se celebró el contrato.

Frente al derecho al desistimiento del contrato de transporte marítimo, el Código de Comercio establece unas condiciones y consecuencias especiales, que podrán ser consultadas en la página 23 y 24 de esta cartilla.





1.8. Derecho de retracto

Es el derecho que tienen los usuarios a dar por terminado el contrato de transporte con derecho a la devolución total del dinero pagado por el servicio.

Este derecho opera solamente para las compras realizadas mediante un método no tradicional o a distancia.



Ventas a través de método no tradicional

Ventas fuera del establecimiento del transportador, en el domicilio o lugar de trabajo del usuario, o cuando es abordado intempestivamente.



Ventas a distancia

Ventas utilizando cualquier método de comunicación a distancia como correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico, mensaje de datos, redes sociales, etc.



El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no se haya comprado con una anticipación menor a los cinco días y no haya empezado a ejecutarse el servicio.

¡Tenga en cuenta!

Una vez presentada la solicitud de retracto, la empresa de transporte cuenta con 30 días calendario para realizar el reembolso del dinero.

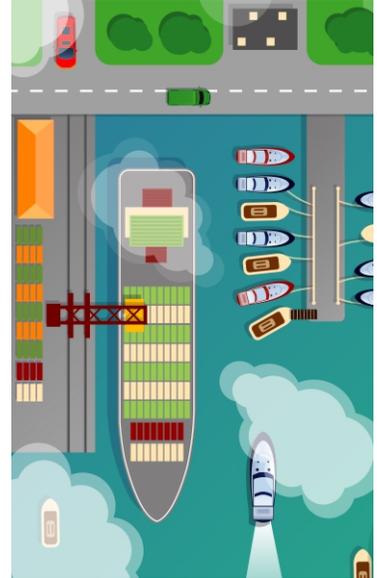


1.9. Derecho a recibir un servicio de calidad



Los usuarios tienen derecho a que el servicio de transporte sea prestado en las condiciones en las que fue ofrecido y a que cumpla el objeto por el cual fue adquirido.

Este derecho hace referencia a la conformidad del servicio con las condiciones inherentes o que le son propias, entre otras, el desplazamiento; las ofrecidas por las empresas de transporte, así como las establecidas en la norma, tales como, los requisitos de habilitación, el uso de medios de transporte adecuados y el mantenimiento y cuidados fijados para garantizar un viaje seguro.



Por ejemplo:

La embarcación de servicio público de transporte de pasajeros por vía fluvial, en los viajes largos, deberá: 1) Tener una estructura adecuada al cupo de pasajeros autorizado; 2) estar dotada de una cabina con techo rígido, pasadizo central para la circulación de los pasajeros y sillas individuales con espaldar; y 3) contar con compartimentos para guardar el equipaje de mano, bodega para el equipaje general de los pasajeros, independiente de la cabina y cortinas en los costados para la protección de la lluvia o del sol.

El cumplimiento de las condiciones antes enunciadas es necesario para prestar un servicio de transporte de calidad.

En conclusión, el cumplimiento de horarios, rutas, las características de las embarcaciones y cualquier otra particularidad informada, son ejemplo de calidad en el servicio.

1.10. Derecho a transportar equipaje



Los usuarios tienen derecho a transportar el equipaje que hubiera informado el transportador, de acuerdo con la capacidad de la embarcación, las condiciones del servicio adquirido y el precio pagado.

En relación con el transporte de equipaje, los usuarios tienen derecho a:



1. Conocer el número de piezas, el peso y las dimensiones del equipaje permitido.



2. Conocer el precio que deberá pagar en caso de tener exceso de equipaje o transportar elementos especiales como equipos deportivos o instrumentos musicales.



3. Obtener constancia de la entrega del equipaje.

4. A que el equipaje entregado al transportador sea conducido y recibido en el lugar de destino en el mismo estado en que fue entregado inicialmente.



5. A la indemnización por pérdida o daño del equipaje entregado al transportador para ser conducido bajo su custodia.

¡Tenga en cuenta!

En caso de pérdida o avería del equipaje, usted tiene derecho a que el transportador responda de acuerdo con el valor que usted haya declarado al momento de la entrega.

En caso de que no haya suministrado el valor de su equipaje, el transportador sólo estará obligado a pagar el ochenta por ciento (80 %) del valor probado de las cosas perdidas en el lugar y fecha establecidos para su entrega al usuario.





1.11. Derecho a transportar animales o mascotas.



Los usuarios podrán transportar a sus **mascotas**, siempre y cuando asuman los costos asociados al desplazamiento y cumplan con las condiciones establecidas por la empresa de transporte, relacionadas con la seguridad, comodidad, salubridad y tranquilidad del animal y los demás pasajeros.

Los usuarios también tienen derecho a transportar animales de asistencia o soporte emocional, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la ley y el transportador, sin que deban asumir más costos que el valor de su tiquete.

Los requisitos legales son los siguientes:

Animales de asistencia:

- Carné de adiestramiento.
- El animal deberá portar el chaleco distintivo.
- Arnés.
- El carné donde conste la actualidad y regularidad de las vacunas.

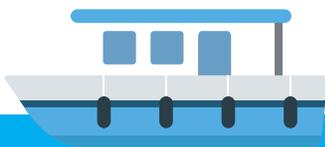


¡Ojo al dato! El chaleco será verde cuando el animal se encuentre en proceso de adiestramiento y rojo cuando haya completado su entrenamiento.



Animales de soporte emocional:

- El carné donde conste la actualidad y regularidad de las vacunas.
- El certificado médico, psiquiátrico o psicológico del dueño, cuando la condición no sea evidente.





¡Recuerde!

Los usuarios y el transportador deben emplear los instrumentos y/o medios autorizados para transportar mascotas, tales como bozales y guacales, con el fin de garantizar la seguridad de los demás pasajeros.

¡Conozca la Guía para el Transporte de Animales y Mascotas!

La SuperTransporte cuenta con una Guía para el Transporte de Animales y Mascotas en la que podrá encontrar información relacionada con: cuáles animales se pueden transportar, las condiciones o exigencias para su transporte, las autoridades competentes y otras recomendaciones para su transporte seguro y responsable.

Para acceder a ella podrá ingresar a la página web de la SuperTransporte en el módulo “SuperEducativo” sección “Material didáctico”, o ingresando al link:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/Guia-para-el-Transporte-de-Animales-y-Mascotas_.pdf

1.12. Derecho al transporte de niños, niñas y adolescentes



Los usuarios menores de edad tienen derecho a transportarse en compañía de sus padres o adulto responsable, así como a ocupar un asiento.

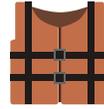
¿Los niños y niñas deben pagar tarifa?

En relación con el derecho al transporte de los niños y niñas, la Corte Constitucional determinó que los menores de dos años no deben pagar el precio del servicio, siempre que sean llevados en brazos o piernas del adulto acompañante, es decir, que no ocupen una silla. De lo contrario, se deberá asumir el costo del transporte.



¿Los niños, niñas y adolescentes pueden viajar sin la compañía de un adulto?

Cuando el niño, la niña o el adolescente requiera viajar sin la compañía de un adulto responsable, los padres o representantes legales del menor deberán consultar si este puede viajar autorizado o recomendado con la empresa de transporte, así como los costos del servicio y los requisitos que se deben cumplir.



¡Recuerde!

Cada empresa transportadora puede establecer las políticas que considere necesarias para la prestación del servicio de transporte a niños, niñas y adolescentes sin la compañía de un adulto.

1.13. Derechos especiales en el transporte marítimo

- En caso de fuerza mayor que impida al pasajero efectuar el viaje:** el usuario tiene derecho a terminar el contrato y a obtener las tres cuartas partes del precio pagado al transportador por el servicio. Para hacer efectivo este derecho, el consumidor deberá avisar a la empresa de transporte antes de la fecha prevista para la prestación del servicio.

Cuando el pasajero no dé aviso o no se presente oportunamente a bordo, solo tendrá derecho a la devolución del precio de la alimentación, si esta fue incluida.

Cuando deban viajar juntos los cónyuges o los miembros de una familia, cualquiera de los pasajeros podrá pedir la terminación del contrato en las mismas condiciones.

- En caso de retardo en el zarpe:** el pasajero tendrá derecho, durante el período de la demora, al alojamiento a bordo y a la alimentación, cuando esta se halle comprendida en el precio del boleto.

Si el alojamiento o la alimentación a bordo le genera alguna incomodidad o riesgo al pasajero, este podrá exigirlo en tierra en similares condiciones.

c) En caso de interrupción del viaje: el usuario tiene derecho a la devolución del precio, proporcional al trayecto que falte por ejecutarse.

¡Tenga en cuenta!

Si el transportador lo traslada en otra nave con características similares y en las condiciones pactadas en el contrato y usted logra continuar su viaje, no habrá lugar a devolución alguna.

d) En caso de cancelación del zarpe: el pasajero podrá exigir que se efectúe el transporte en otra nave, o desistir del contrato. A menos que el transportador ofrezca ejecutarlo, en similares condiciones, en una nave suya o de otro transportador con el cual tenga convenio y zarpe en el tiempo previsto en el contrato.

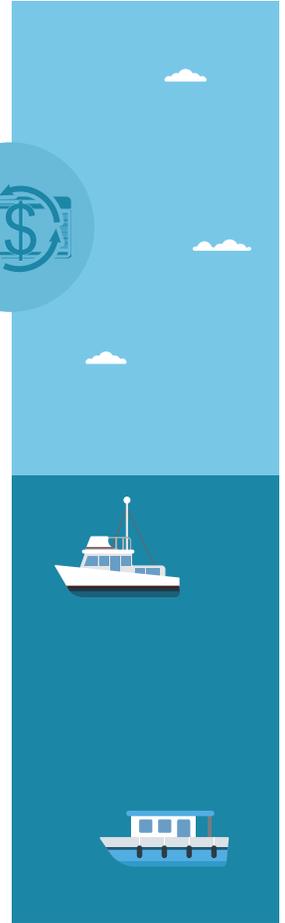
En este caso, también tendrá derecho a la indemnización de los perjuicios que dicha cancelación le hubiere causado, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

- Si el transportador prueba que la cancelación se debe a una circunstancia que le es extraña, el usuario solo tendrá derecho a recibir la suma pagada.
- Si el transportador acredita que la cancelación del zarpe tuvo lugar por un motivo justificado que no sea de fuerza mayor, el usuario tendrá derecho a recibir una indemnización que no podrá ser mayor al doble del precio total del pasaje.

Son ejemplos de fuerza mayor, los huracanes y las tormentas.

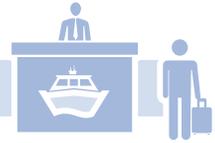
¡Recuerde!

Usted podrá reclamar esta indemnización de forma directa a la empresa transportadora o a través de las instancias jurisdiccionales.





1.14. Derecho a la reclamación



Los usuarios tienen derecho a reclamar ante el prestador del servicio y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada por los daños sufridos, así como a acudir ante las autoridades jurisdiccionales o administrativas para el mismo propósito.

Este derecho implica que la empresa de transporte debe disponer de los canales necesarios para la formulación de las reclamaciones que presenten los usuarios para ejercer sus derechos.

¡Preste mucha atención!

Cuando usted considere que se le están vulnerando sus derechos como usuario del servicio de transporte acuático, puede acudir ante:



a) El transportador: con el propósito de lograr un eventual arreglo directo a través de los mecanismos de conciliación o transacción. La petición, queja o reclamo se debe presentar a través de los medios que la empresa transportadora haya dispuesto para ello y lo podrá realizar de manera verbal o escrita.

b) La Superintendencia de Transporte: cuando considere que se le ha vulnerado algún derecho, usted puede radicar solicitudes, quejas o reclamos a través de los canales de atención que la entidad tiene dispuesto para ello:



Correo electrónico:

ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co



Telefónico:

Línea de atención al usuario: 018000915615



Presencial:

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





¡Tenga en cuenta!

La Superintendencia de Transporte ejerce funciones administrativas a través de las cuales persigue la protección de los derechos de todos los usuarios del transporte, es decir, el interés general. Lo que implica que, no es posible acceder a solicitudes particulares que buscan indemnizaciones o devoluciones de dinero.



c) Instancias Jurisdiccionales: cuando pretenda una devolución, reconocimiento o indemnización, usted deberá acudir ante los Jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio para formular las acciones jurisdiccionales procedentes.



¡Recuerde!

Si usted va a iniciar una acción judicial para solicitar la protección de sus derechos como usuario, debe demostrar que previamente realizó una reclamación directa al prestador del servicio.



¡Tenga en cuenta!

Si la acción jurisdiccional a ejercer es la Acción de Protección al Consumidor, usted cuenta con el término de un año para iniciarla, contado a partir de la ocurrencia de los hechos que motivaron su reclamación. Para presentar esta acción, no requiere estar representado por un abogado cuando el valor de sus pretensiones no exceda los 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes y la autoridad a la que se dirija sea la Superintendencia de Industria y Comercio.



2. Deberes de los usuarios.

2.1. Deber de informarse



Los usuarios tienen el deber de informarse sobre las características, condiciones y requisitos del servicio de transporte que van a adquirir, a efectos de evitar contratiempos, frustraciones y reclamaciones antes, durante y después de la ejecución del contrato.

Señor usuario, es importante que usted se informe sobre:



- El horario del servicio, tiempo de salida y llegada al destino, así como la antelación con que debe presentarse a embarcar la nave.



- La ruta, si se trata de un servicio expreso o con paradas.



- Precio del servicio.

- Las condiciones para el transporte de su equipaje, niños, niñas y adolescentes, así como el viaje con mascotas o animales.



- Los requisitos de entrada al lugar de destino, tales como, tarjetas de turismo, vacunas o seguros médicos.

Informarse le permitirá tomar una decisión libre y bien fundada.

2.2. Deber de pagar el precio del servicio



Los usuarios tienen el deber de pagar el precio del servicio de transporte fijado por el transportador.

En los eventos en que haya dos o más precios para un mismo servicio o existan tachaduras o enmendaduras, el usuario tendrá derecho a pagar el menor valor.



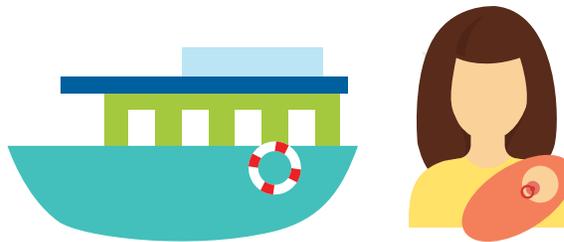
¡Tenga en cuenta!

En Colombia, las empresas de transporte se rigen por el principio de libertad en la fijación de tarifas. Sin embargo, en el transporte fluvial, las tarifas no podrán exceder los tope máximos establecidos por el Ministerio de Transporte ¡Consúltelas previamente!



¡Importante!

Cuando el usuario tenga como destino un lugar intermedio en la ruta ofrecida por la empresa de transporte y esta le preste el servicio, deberá pagar la tarifa proporcional de acuerdo con la distancia recorrida.



2.3. Portar el boleto o tickete de viaje



El tickete debe permanecer en poder del pasajero, quien lo exhibirá a petición de la tripulación o las autoridades.

¡Recuerde!

Para el modo acuático, el tickete es prueba de la celebración del contrato de transporte.

2.4. Obrar de buena fe

Este deber exige a los usuarios comportarse de manera responsable, honesta y respetuosa, frente a los funcionarios de la empresa transportadora, las autoridades y demás pasajeros.



Este deber implica:

- Acatar las instrucciones de la empresa de transporte y de la tripulación de la embarcación.
- Cumplir las condiciones y requisitos para el transporte de equipaje, animales y mascotas.
- No arrojar basuras o elementos contaminantes en la vía navegable.
- Usar los elementos de seguridad durante el desplazamiento, tales como, chalecos salvavidas.
- No tomar el servicio en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias psicoactivas.

2.5. Deberes en el transporte de equipaje

- Informarse previamente sobre las condiciones del equipaje:** la cantidad, las dimensiones y el peso máximo permitido; así como los costos a pagar por exceso, sobrepeso y sobredimensión.
- Declarar el valor real del equipaje:** la indemnización en caso de pérdida o avería del equipaje equivale al valor que haya declarado al momento de la entrega.



2.6. Deberes en el transporte de animales

Del cumplimiento de los deberes depende la posibilidad de realizar el viaje con mascotas o animales de asistencia en condiciones de salubridad, comodidad y seguridad.



¡Recuerde!

Si desea viajar con su **mascota** debe tener en cuenta lo siguiente:



- Informar a la empresa de transporte que va a viajar con ella para que le proporcione información relevante como: condiciones para su transporte, requisitos y costos adicionales.
- Garantizar las condiciones de salubridad, comodidad y tranquilidad de los demás pasajeros, haciendo uso de los instrumentos exigidos, tales como, bozales, guacales, etc.
- Portar el carné o certificado de las vacunas de su mascota.
- Cumplir con las condiciones informadas en los reglamentos internos de cada empresa.



Si se trata de **animales de asistencia**, debe tener en cuenta:



- Portar el carné de adiestramiento: las ayudas vivas o animales de asistencia deben haber sido adiestrados en centros nacionales o internacionales homologados por la Asociación Colombiana de Zooterapia.
- Transportar al animal con arnés y chaleco de identificación según su categoría.
- El animal deberá permanecer al pie del pasajero para brindarle el soporte o ayuda requerida durante el trayecto.



¡Conozca las 10 acciones necesarias para viajar con mascotas!

Identifique y siga las 10 acciones que deberá tener en cuenta antes de viajar con su animal de asistencia o mascota. Consúltelas en la página web de la SuperTransporte o a través del enlace:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Agosto/DelegaturaPU_06/10-ACCIONES-PARA-EL-TRANSPORTE-DE-MASCOTAS.pdf





V. CONCLUSIÓN

En ejercicio de sus funciones, la Superintendencia de Transporte despliega acciones encaminadas a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios del servicio público de transporte marítimo y fluvial, a partir de labores de promoción y divulgación de las normas de protección del consumidor.

Desde la divulgación de las temáticas sobre el transporte fluvial y marítimo tratadas en esta Cartilla, se promueve la protección de los usuarios del servicio de transporte acuático en Colombia, a partir de una metodología basada en la educación y el acompañamiento dirigido a los consumidores y empresarios de este modo de transporte.

La Cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Transporte Acuático permitirá movilizar las dinámicas entre los actores de este servicio, para fomentar las buenas prácticas empresariales y forjar una cultura de cumplimiento y respeto de los derechos y deberes.

VI. GLOSARIO

Para efectos de este documento tenga en cuenta las siguientes definiciones:

Chaleco salvavidas: objeto diseñado para mantener el cuerpo de una persona en la superficie y su cabeza por encima del agua y evitar el riesgo de ahogamiento.

Cláusulas abusivas: aquellas cláusulas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del usuario y que afectan el tiempo, modo o lugar en que puede ejercer sus derechos.

Costumbre: comportamiento uniforme, reiterado y público de los comerciantes en su actividad económica.

Costumbre mercantil: costumbre registrada ante la Cámara de Comercio de la jurisdicción donde se aplica.

DIMAR: es la sigla que identifica a la Dirección General Marítima del Ministerio de Defensa Nacional, que tiene por objeto la dirección, coordinación y control de las actividades marítimas en los términos que señala el Decreto 2324 de 1984 y los reglamentos que se expiden para su cumplimiento. A esta autoridad le corresponde habilitar y expedir el permiso de operación a las empresas interesadas en prestar el servicio público de transporte marítimo internacional o de cabotaje.

Embalaje: envoltura o empaque necesario en el proceso de acondicionamiento de los productos, para protegerlos y/o agruparlos de manera temporal, pensando en su manipulación, transporte y almacenamiento.

Embarcar: introducir personas o mercancías en un vehículo, embarcación o nave, para viajar.

Embarcación: construcción capaz de flotar, de ser dirigida por el hombre, propulsada por un motor o por el viento.

IPC: “Índice de Precios al Consumidor”, es un número sobre el cual se acumulan a partir de un periodo base las variaciones promedio de los precios de los bienes y servicios consumidos por los hogares de un país.

Lago: es un cuerpo de agua generalmente dulce, de una extensión

considerable, que se encuentra separado del mar. El aporte de agua a todos los lagos viene de los ríos, de aguas freáticas y la precipitación.

Laguna: es un depósito natural de agua, generalmente dulce, de menores dimensiones, sobre todo en profundidad, que un lago.

Nave: embarcación grande.

Navegación: conducir una embarcación desde un lugar de salida (zarpado) hasta otro de llegada, eficientemente y con responsabilidad.

Río: corriente de agua que fluye desde su nacimiento hasta su desembocadura en otro río, lago o en el mar.

Tripulante: persona que forma parte de una tripulación.

Tripulación: conjunto de personas embarcadas, debidamente identificadas y provistas de sus respectivos permisos o licencias, destinadas a atender los servicios de la embarcación.

Usuario: es la persona que adquiere, disfruta o utiliza el servicio público de transporte acuático para movilizarse de un lugar a otro.

Ventas a distancia: las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el servicio que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

Ventas no tradicionales: aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como: ventas realizadas en el lugar de residencia o de trabajo; ventas en las que el usuario es abordado de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio; ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

Zarpe: es el protocolo que se realiza para despachar oficialmente una embarcación.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Decreto 410 de 1971, por el cual se expide el Código de Comercio.
- Decreto 2324 de 1984, por el cual se reorganiza la Dirección General Marítima y Portuaria.
- Ley 105 de 1993, por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.
- Ley 336 de 1996, por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte.
- Decreto 3112 de 1997, por el cual se reglamenta la habilitación y la prestación del servicio público de transporte fluvial.
- Resolución 02105 de 1999, por medio del cual se expide el Reglamento de Embarcaciones Menores, las cuales regirán en todo el Territorio Nacional.
- Resolución 02106 de 1999, por la cual se expide el Reglamento para Puertos, Muelles y Bodegas en el modo fluvial.
- Decreto 804 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte marítimo.
- Decreto 1660 de 2003, por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad.
- Ley 1242 de 2008, por la cual se establece el Código Nacional de Navegación y Actividades Portuarias Fluviales y se dictan otras disposiciones.

- Resolución 2889 de 2012, por la cual se fijan tarifas máximas para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Resolución 4824 de 2013, por el cual se adopta el reglamento de las tripulaciones y dotaciones de embarcaciones fluviales y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor.
- Decreto 1079 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.
- Decreto 2409 de 2018, por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 20203040003645 de 2020, por la cual se reglamenta el Registro Nacional Fluvial – RNF y se dictan otras disposiciones.
- Circular Única de Infraestructura y Transporte de la Superintendencia de Transporte.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

SERVICIO DE TRANSPORTE ACUÁTICO



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS

Superintendente de Transporte

MARINÉ LINARES DÍAZ

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

LUZ ADRIANA CANIZALES ÁLVAREZ

Profesional Especializada

ANA MARÍA TORRES CANO

Profesional Especializada

Diseñado por:

DAVID LEONARDO MAYORGA HENAO

Diseñador Gráfico

Para mayor información accede al QR



-  Supertransporte
-  Supertransporte
-  @supertransporte
-  supertransporte_oficial

