



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Guía Rápida

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ACUÁTICO



Superintendencia de Transporte
República de Colombia



Guía Rápida

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS **DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ACUÁTICO**



1. Derechos y deberes de los usuarios del servicio de transporte acuático de pasajeros	Pág. 3
1.1. Libre elección	Pág. 3
1.2. Información	Pág. 3
1.3. Protección contra publicidad engañosa	Pág. 4
1.4. Igualdad	Pág. 4
1.5. Calidad	Pág. 5
1.6. Protección contractual	Pág. 5
1.7. Desistimiento	Pág. 6
1.8. Retracto	Pág. 6
1.9. Expedición del ticket	Pág. 7
1.10. Transporte de niños, niñas y adolescentes	Pág. 7
1.11. Transporte de equipaje	Pág. 8
1.12. Transporte de animales o mascotas	Pág. 8
2. Instancias de reclamación	Pág. 9

1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS TRANSPORTE ACUÁTICO DE PASAJEROS



1.1. Libre elección



Derecho:

Los usuarios son libres de elegir el modo y medio de transporte que requieran para realizar el desplazamiento.

Podrán elegir entre las múltiples opciones ofrecidas o disponibles, sin que nadie interfiera en su decisión.



Deber:

Contratar el servicio con las empresas de transporte acuático habilitadas por las autoridades competentes, así como adquirir los tiquetes de viaje en los puntos de venta autorizados.



1.2. Información

Derecho:

Los usuarios tienen derecho a obtener información sobre:

- A. La identidad del transportador.
- B. Las condiciones y características del servicio.
- C. La tarifa.
- D. Las condiciones y restricciones 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.



Deber:

Informarse sobre las condiciones y características del servicio que va a adquirir.

Especialmente deberá consultar lo relacionado con:

- Ruta y horario: si el trayecto es directo o con paradas, hora de salida y de llegada.
- Precio total del servicio.
- Condiciones para el transporte de equipaje, mascotas, niños, niñas y adolescentes, etc.





1.3. Protección contra publicidad engañosa

Derecho:

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

Las condiciones específicas anunciadas en relación con el servicio obligan al transportador en los términos de la publicidad.



Deber:

Consultar atentamente la información incluida en la publicidad.

¡Tenga en cuenta! cualquier publicidad, sin importar si ofrece o no una promoción u oferta, puede contener publicidad engañosa.



1.4. Igualdad

Derecho:

Los usuarios tienen derecho a ser tratados de manera equitativa y no discriminatoria.

El empresario que transporte pasajeros con condiciones especiales, deberá prestarle los cuidados ordinarios que exijan su estado.



Deber:

Si tiene alguna condición especial como: discapacidad, embarazo o enfermedad, deberá informarlo durante el proceso de compra del tiquete o con una antelación razonable al viaje.





1.5. Calidad

Derecho:

Los usuarios tienen derecho a que el servicio adquirido sea prestado en las condiciones que le son propias, las que ofrezcan las empresas de transporte y las habituales del mercado.

Lo anterior, se materializa en que, los usuarios tienen derecho a ser transportados al lugar de destino contratado, a que se dé cumplimiento a los horarios y las rutas, así como las demás condiciones informadas.

Deber:

Los usuarios tienen el deber de presentarse a tomar el servicio de transporte con la antelación y en el lugar indicado por el transportador.



1.6. Protección contractual

Derecho:

Los usuarios tienen derecho a ser protegidos de las cláusulas abusivas que se dispongan en los contratos de transporte, es decir, de aquellas que afecten el modo, tiempo o lugar en que ejercen sus derechos o les produzcan un desequilibrio injustificado.

Deber:

Los usuarios deben obrar de buena fe. Lo que implica que deben actuar de manera honesta, leal y responsable.





1.7. Desistimiento



Derecho:

Los pasajeros podrán desistir del transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del dinero pagado por el servicio, dando previo aviso al transportador, conforme se establezca en el contrato de transporte o la costumbre mercantil.

Deber:

Revisar las condiciones y consecuencias del ejercicio del derecho al desistimiento en el contrato de transporte.



1.8. Retracto

Derecho:

Cuando los usuarios adquieran su servicio mediante un método no tradicional (por fuera del establecimiento de comercio) o a distancia (teléfono o comercio electrónico), tendrán derecho a retractarse de la compra. Al ejercer esta facultad, el usuario resolverá el contrato y adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado.

Deber:

Ejercer su derecho al retracto dentro del término de ley.

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.



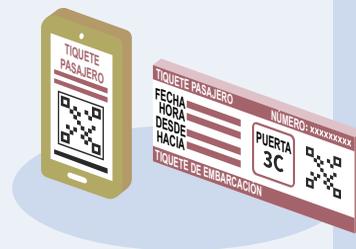


1.9. Expedición del tickete

Derecho:

Los usuarios tienen derecho a exigir al transportador el billete o tickete de viaje, que servirá como prueba de la celebración del contrato de transporte.

La presentación del tickete no puede ser una condición para hacer valer sus derechos como usuario.



Deber:

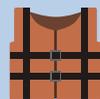
El pasajero deberá portar y exhibir el tickete a petición de las autoridades o la tripulación.



1.10. Transporte de niños, niñas y adolescentes

Derecho:

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a transportarse pagando el precio del servicio. A menos que se trate de un niño o niña menor de 2 años, que no ocupe asiento y vaya a desplazarse en los brazos o piernas del adulto acompañante.



¡Tenga en cuenta!

Cuando un niño, niña o adolescente requiera viajar sin la compañía de sus padres o un adulto responsable, deberá consultarse si puede viajar autorizado o recomendado a la empresa de transporte y cuáles son las condiciones o requisitos para tal efecto.



1.11. Transporte de equipaje

Derecho:

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.



Deber:

Los usuarios deben informarse sobre las condiciones para transportar su equipaje, así como declarar su valor.



1.12. Transporte de animales o mascotas

Derecho:

Los usuarios podrán transportar su animal de asistencia o mascota, siempre y cuando cumplan con las condiciones de salubridad, comodidad y seguridad establecidas por la ley y el transportador.



Deber:

Informar a la empresa de transporte que va a viajar con su mascota para que le proporcione información relevante como: condiciones para su transporte, requisitos y costos adicionales.



2. INSTANCIAS DE RECLAMACIÓN

Usted podrá acudir a:

1. 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.



2. Superintendencia de Transporte:

Puede radicar solicitudes, quejas o reclamos a través de los canales de atención que la entidad tiene dispuesto para ello:



Virtual:

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.

3. Instancias Jurisdiccionales:

Quando 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.



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.

¡Tenga en cuenta!

La Superintendencia de Transporte ejerce funciones administrativas para la protección de los derechos y el interés general de los usuarios del servicio público de transporte.





La movilidad
es de todos

Mintransporte

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

