



La movilidad
es de todos

Mintransporte



PUNTOS CARDINALES

UNA REVISTA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

Trabajamos por los **DERECHOS Y DEBERES** de los usuarios del transporte

Página 5
Entrevista con el Superintendente
de Transporte
Dr. Wilmer Salazar Arias

EDICIÓN SEMESTRAL, JULIO – DICIEMBRE 2021





Segunda Edición

Wilmer Salazar Arias
Superintendente de Transporte

Mariné Linares Díaz
Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector
Transporte.

Colaboraciones

Andrea Gutierrez Simbaqueva
Ángela Genes Sánchez
Cristián Mauricio Lugo Roperio
Carol Johanna Benavidez Correa
Luz Adriana Canizales Álvarez
María José Llaín Gómez
Jeisson Hernán Díaz Duarte
Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Invitados

Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA
Asociación Nacional de empresarios de Colombia - ANDI
Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO

Edición

Margaret Yarim Furnieles Chipagra
Andrea Portillo Oróstegi

Diseño y diagramación

Julián Rodríguez Alvarado



Editorial



Como resultado del compromiso y del esfuerzo que los miembros de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte realizan cada día, les presentamos la segunda edición de nuestra revista Puntos Cardinales, una herramienta que pretende consolidarse como un portal informativo, y como una voz en defensa de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios.

En esta edición de la Revista Puntos Cardinales podrán encontrar varias novedades, temas diferentes, otros puntos de vista, la participación de nuevos actores, actividades y noticias.

El título escogido “Trabajamos por los DERECHOS Y DEBERES de los usuarios del transporte” constituye una declaración que es producto de todas las acciones adelantadas desde el 24 de diciembre de 2018, día en que el Decreto 2409 del mismo año le dio vida a la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, donde a los usuarios se les otorgó un reconocimiento y se les dotó de una Autoridad a través de la cual pueden ejercer sus derechos y los mecanismos de protección.

Nuestro propósito y compromiso es continuar estrechando

los lazos de comunicación y participación con los usuarios y los empresarios del sector transporte, nuestra razón de ser, para que a través de este tipo de iniciativas podamos seguir aportando y contribuyendo a tener un sector transporte legal, seguro y accesible.

Los mejores resultados casi siempre son producto de un trabajo conjunto, de equipos de personas que aportan a partir de sus individualidades, de su visión y desde su experiencia. Por eso, consideramos imprescindible y necesaria la participación de los usuarios, empresarios, líderes, estudiantes, maestros, representantes de organizaciones que trabajan por nuestro sector y de los expertos en la construcción de las próximas ediciones.

Si quieres hacer un aporte a esta revista y deseas postular un artículo relacionado con la protección de los derechos o la promoción de los deberes de los usuarios, puedes escribirnos y contactarnos al correo:

formacionusuarios@supertransporte.gov.co

¡Continuamos trabajando por los usuarios y un sector transporte más conectado!.

Contenido

Las opiniones y hechos consignados los artículos de los columnistas invitados no comprometen a la Superintendencia de Transporte.

Derecho al **desistimiento y al retracto** en el transporte de pasajeros por carretera.

La **participación ciudadana** y la **protección de usuarios** en el sector transporte.

Servicio público de transporte accesible a la población con **discapacidad**.

Usuarios del transporte aéreo tienen derecho a **conocer la causa de la afectación** de su itinerario de viaje.

Tips para un viaje sin **contratiempos**.

En Cifras; **informe PQRD** e investigaciones administrativas.

Crucigrama. Desrechos de los usuarios.

Una mirada, desde las **Agencias de Viajes**, hacia la protección al consumidor.

Entrevista con el **Superintendente de Transporte**.

Usuarios con iniciativa.

Viajando con **Luna**.

Derecho a la **intimidad** en el **transporte** de cosas.

La soberanía del consumidor en el sector transporte.

Lo que fue **noticia**. Lo más destacado en el **segundo semestre 2021**.

Algunos **beneficios de informarte** antes de adquirir un servicio de transporte público.

Sensibilizar al usuario, un reto del sector transporte.



Entrevista con el **Superintendente** de Transporte



CLIC PARA VER LA ENTREVISTA

Derecho al **desistimiento** y al **retracto** en el transporte de pasajeros por carretera

Por: Andrea Gutierrez Simbaqueva

El transporte de pasajeros por carretera se caracteriza por ser cotidiano, sencillo y de fácil acceso. La mayoría de los colombianos han contratado este tipo de servicio y, por lo general, el viaje transcurre con normalidad el día y hora señalados en el ticket. No obstante, en otras ocasiones, el usuario decide por múltiples circunstancias no llevar a cabo el desplazamiento previamente contratado. Ante esta situación, el pasajero tiene la posibilidad de ejercer dos derechos diferentes: el retracto y el desistimiento.

El retracto para bienes y servicios se encuentra regulado por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011¹ e implica que la empresa de transporte debe realizar el reembolso total del dinero cancelado, teniendo para ello el término de 30 días calendario a partir de la solicitud. Este derecho del usuario procede cuando se cumplen, en su totalidad, los siguientes requisitos: i) Que el servicio de transporte sea contratado mediante métodos no tradicionales o a distancia. Los ejemplos más comunes son el comercio electrónico y las ventas originadas cuando el consumidor es abordado intempestivamente fuera del establecimiento de comercio; ii) Que el servicio de transporte no se lleve a cabo antes de cinco días hábiles contados desde la compra del ticket. Es decir, si el usuario contrató el servicio un lunes, la fecha del viaje debe ser el martes de la próxima semana o con posterioridad y; iii) La solicitud para el ejercicio de este derecho debe interponerse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato.

Por su parte, el derecho de desistimiento previsto en el artículo 1002 del Código de Comercio, lo puede ejercer cualquier pasajero, ya que la Ley no impone al usuario ninguna calidad o comportamiento en específico. Aun así, es obligación del consumidor expresarle y manifestarle a la empresa, antes de que inicie la prestación del servicio, su decisión de desistir. Las condiciones en que se debe llevar a cabo la solicitud se rigen por las políticas internas de la compañía, el contrato o excepcionalmente la costumbre². Ello significa, que es la empresa transportadora quien tiene la facultad de establecer el término mínimo y máximo para

comunicar la decisión, los canales habilitados para recibir este tipo de solicitudes y, por último, determinar el monto a devolver —que puede ser el valor total o parcial del pasaje—. El marco jurídico, no fija un término para realizar el reembolso del dinero, por lo que se entiende que debe ser en un plazo razonable.

Ahora bien, de forma excepcional estos derechos han sido modificados con ocasión del impacto económico que ha significado la pandemia por Covid-19 para el sector transporte. En aras de garantizar la estabilidad de los transportadores, el Gobierno Nacional estableció, mediante el Decreto 569 de 2020, que cuando los pasajeros eleven solicitudes referentes al ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento, las empresas podrán rembolsar lo pagado por los usuarios en servicios prestados por las mismas. De esta manera, es potestad de la empresa definir si reembolsará en servicios o en dinero lo pagado por el pasajero.

Cabe aclarar que la potestad extraordinaria de rembolsar lo pagado con servicios opera durante la emergencia sanitaria y hasta por un año adicional. Por consiguiente, su vigencia se extendería, por el momento, hasta el 28 de febrero de 2023³. Finalmente, en caso de que la empresa decida no reembolsar en servicios sino en dinero, esta debe someterse a lo reglado para el derecho de retracto y el derecho de desistimiento en condiciones de normalidad.□

1. Es pertinente delimitar el ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor, por lo que su artículo segundo señala: "(...) Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial (...)". Ahora, dando por sentado que el transporte de pasajeros por carretera no cuenta con una regulación o normatividad especial dirigida a proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores del sector, es la Ley 1480 de 2011 la llamada a regir las relaciones de consumo derivados del contrato de transporte, particularmente en la modalidad terrestre.
2. Es requisito que la autoridad competente del municipio donde se pretende ejercer el derecho tenga, al momento de los hechos, registrada la costumbre de desistimiento del pasajero en el contrato de transporte público intermunicipal. A la fecha de publicación del presente artículo, se encuentra registrada la costumbre en las Cámaras de Comercio de Bogotá, Neiva, Cali, Cúcuta, Montería, Aguachica, Arauca y Bucaramanga.
3. A menos de que el Ministerio de Salud decida dar fin de manera anticipada o prorrogar la emergencia sanitaria.



«La empresa de transporte debe realizar el reembolso total del dinero cancelado, teniendo para ello el término de 30 días calendario a partir de la solicitud».

Usuarios con iniciativa

Por: Angela Genes Sánchez.



Desde nuestra posición de usuarios del sector transporte y como primeros interesados en la protección de nuestros derechos, vale la pena preguntarnos ¿tenemos un papel activo de cara a su cumplimiento? ¿O solo tomamos una actitud pasiva, y a veces conformista, para dejar su vigilancia y defensa exclusivamente en manos de la autoridad administrativa encargada de ello?

Hace poco más de dos años la Superintendencia de Puertos y Transporte se renovó: su denominación cambió, pues pasó a llamarse Superintendencia de Transporte. En términos estructurales, sumó a sus divisiones internas la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, que es una dependencia encargada de amparar los derechos y promover el cumplimiento de los deberes de quienes contratan servicios de transporte para satisfacer necesidades de movilización. Igualmente, acompaña y vigila a las empresas prestadoras, para que cumplan con las normas aplicables sobre la materia.

La Delegatura ha realizado esfuerzos que le han merecido un amplio reconocimiento en el Sector Transporte. En parte, el éxito de su trabajo radica en el desarrollo de acciones a partir de enfoques pedagógicos de promoción, como lo son la realización de capacitaciones gratuitas sobre las normas de protección a usuarios dirigidas a consumidores, empresarios y grupos de interés¹, y la publicación de material educativo, como cartillas y guías, que contienen los principales derechos y deberes de aquellos que usan este servicio.

En las relaciones con las empresas vigiladas, la Delegatura le ha apostado al plano preventivo poniendo en práctica la vigilancia mediante el acompañamiento. Ejemplo de ello son los programas que contemplan visitas de verificación en las que se identifican conductas en la prestación del servicio que no se encuentran en armonía con las normas de protección de usuarios; para subsanar las anomalías encontradas, se puede solicitar a la empresa en cuestión la ejecución de medidas correctivas, antes de imponer órdenes de inmediato cumplimiento o sanciones ante la presunta inobservancia. Esto no implica, por su puesto, que la función investigadora y sancionadora² se haya convertido en subsidiaria.

Aún con las gestiones desplegadas por la SuperTransporte en cumplimiento de sus funciones, cada uno de nosotros como usuarios, principiando por nuestra calidad de ciudadanos, debemos preocuparnos por hacer valer nuestras facultades y las de todos, en virtud de la solidaridad que debe permear el interés común; así como observar y exigir el cumplimiento de los deberes que nos atañen.

Por ello, invitamos a cada lector a tomar un papel activo y vigilante frente y en contra de las situaciones irregulares que acontecen en la relación de transporte, ya sea que las experimenten al usar servicios del sector o que lleguen a su conocimiento de otra forma. Esta invitación surge de la necesidad de realizar acciones que a largo plazo beneficien a la generalidad.

En este sentido, como usuarios activos debemos exigir que el servicio prestado cumpla las condiciones ofrecidas, conforme a las cuales fue adquirido, sin pensar que “perderemos nuestro tiempo en una nimiedad”, y también exigir el cumplimiento de los derechos que nos corresponden, sin decirnos “¿para qué?, si siempre es igual”. Claro ejemplo de ello es el caso de la contratación del servicio en un vehículo con aire acondicionado, en el que finalmente se viaja sin ninguna clase de climatización y, lo que es peor, sin hacer ningún tipo de reclamo por ello. Y, sobra decir que, nos compete cumplir nuestros deberes, sin esquivarlos anteponiendo frases como “una vez al año no hace daño”.

Considerando que, para incentivar la participación ciudadana en la vigilancia y protección de los derechos de los usuarios, la SuperTransporte pone a disposición de los ciudadanos herramientas como **Usuario Avisa**³, o **reportar promociones y ofertas**⁴, para poner en su conocimiento información sobre las posibles vulneraciones de derechos implícitas en el ofrecimiento o prestación de un servicio de transporte (sin que los registros hechos lleguen a constituir una petición, queja o reclamo), podemos informar sobre aquellas circunstancias irregulares que conozcamos, para que, a partir del análisis de los datos registrados, pueda estructurar planes de acción respecto de cada situación.

De esta forma podremos tejer una red de acciones con reacciones directas en los actores involucrados en el sector: desde los demás usuarios que nos ven o perciben las consecuencias de nuestro actuar proactivo, hasta el empresario que entiende que desde el trato justo y de buena fe a los usuarios puede aumentar la satisfacción y confianza de su clientela, lo que repercute en su beneficio. □

1. Desde el año 2019 hasta el 17 de septiembre de 2021, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, a través de su Dirección de Prevención, Promoción y Atención, ha realizado alrededor de 610 jornadas de capacitación en 205 ciudades del país. Con ellas, ha logrado impactar a 18.278 personas y 885 empresas.
2. Desde su creación en diciembre de 2018, la Delegatura para la Protección de Usuarios ha formulado 139 pliegos de cargos y ha expedido 43 resoluciones de imposición de sanciones a vigilados por incumplimiento de las normas de protección de usuarios del sector transporte.
3. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-de-proteccion-usuarios/usuario-avisa/>
4. <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/delegatura-para-la-proteccion-de-usuarios/buzon-de-promociones-y-ofertas/>

La participación ciudadana y la protección de usuarios en el sector transporte

Por: Cristian Mauricio Lugo Roperio

La existencia de la Superintendencia de Transporte se ha transformado adaptando las condiciones de la sociedad con el propósito de ocupar un papel importante. Protagonista, pues le ha permitido, realizar las funciones de vigilancia, inspección y control, en las actividades portuarias, terrestres y recientemente aéreas, e incluso el reconocimiento del ciudadano como usuario de transporte, que logró obtener una entidad especializada que protege derechos y socializa deberes.

Ahora bien, la participación ciudadana es un derecho y un deber de todas las personas, el cual les permite intervenir en la gestión pública, por esta razón, desde esta entidad buscamos generar interacción y lazos de confianza entre los consumidores, las empresas de transporte y las instituciones del Estado, especialmente con la nuestra. Adicionalmente, impulsa los derechos, deberes y mecanismos de protección con que cuentan los consumidores del sector transporte; en esa medida, se fomentan los instrumentos que permiten al individuo materializar sus derechos ante las organizaciones bajo los parámetros de difusión, promoción, y garantía al derecho de participación.

Que la ciudadanía intervenga en la gestión es una herramienta fundamental, que permite a la entidad conocer

las necesidades, situaciones y expectativas de los actores del sector. Por este motivo, cuando lo anterior sucede, se generan acciones de mejora para la organización debido a su conocimiento de la realidad.

En ese orden de ideas, la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte a través de un programa especial de participación ciudadana se encarga de promover entre los usuarios del sector en sus diferentes modalidades la conformación de espacios (foros, rendiciones de cuentas, reuniones, mesas de trabajo, encuentros regionales, capacitaciones) para que se ejerzan los mecanismos de control. En estos espacios se cuenta con la colaboración de veedurías de transporte, ligas de consumidor, asociaciones de usuarios, juntas de acción comunal, y se incentiva el trabajo con adultos mayores, personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, entre otros.

El reflejo de la mencionada labor con enfoque de orientación, sensibilización y fortalecimiento de los derechos y deberes del sector transporte son 607 capacitaciones donde participaron centros educativos, fundaciones, corporaciones, asociaciones y entidades territoriales, impactando a más de 21.000 personas, a corte 15 de diciembre del 2021. De manera que brindamos



herramientas y conocimiento a los usuarios para que aprendan a participar e interactuar con la entidad y las empresas de transporte; donde pretendemos facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que afectan la operación de la entidad, y ofrecemos garantías para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

En el 2020 ante la declaración de emergencia sanitaria para evitar la propagación del coronavirus, la formación en participación ciudadana aumentó considerablemente con la ayuda de la virtualidad, llegando a regiones donde la presencia institucional de la Superintendencia de Transporte era escasa, disminuyendo las brechas del acceso a la información. La meta al finalizar el 2021, es consolidar el proceso formativo y participativo por regiones denominado Escuela de Participación Ciudadana, el cual inició en el mes de mayo con la Región Amazonía, donde han participado 258 personas, entre ellos se encuentran funcionarios públicos, veedurías ciudadanas, representantes de ligas y asociaciones del consumidor, estudiantes de consultorios jurídicos, representantes de fundaciones y corporaciones, usuarios del servicio público de transporte en sus diferentes modalidades.

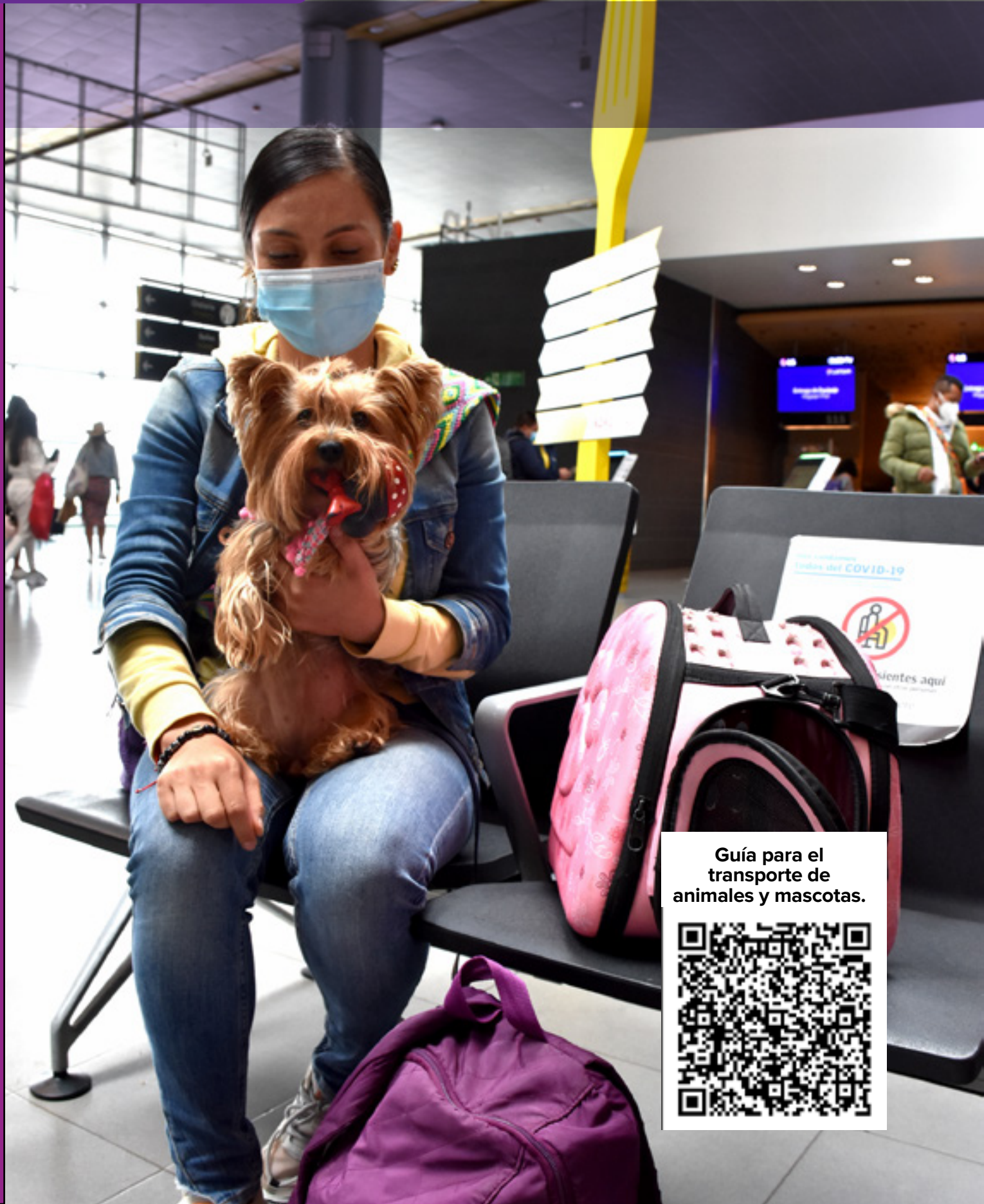
En efecto, este espacio de formación nutre la esencia de

la democracia, los derechos humanos y la construcción de la paz, lo que establece un rol de ciudadanos activos, y vigilantes de la prestación del servicio público de transporte.

Naturalmente, el ejercicio de la participación ciudadana también se ha materializado mediante el derecho de petición, como un mecanismo que permite a cualquier persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público. La Dirección de Prevención, Promoción y Atención al Usuario, ha recibido más de 800 peticiones entre el 2020 y el 2021, sobre asuntos relacionados con de derecho a la información, el incumplimiento de horarios e itinerarios, la indebida prestación del servicio y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio de transporte.

Desde la entidad quedamos satisfechos cuando la ciudadanía ejerce de manera real y efectiva sus derechos como usuarios del sector transporte al momento de elegir de manera libre en que servicio quiere movilizarse, que se encuentre debidamente autorizado, y cuente con los requisitos técnicos de seguridad para garantizar la salud e integridad.□

Por: Carol Johanna Benavides Correa



**Guía para el
transporte de
animales y mascotas.**



Viajando con

Luna

Muchos de nosotros tenemos una Luna en nuestras casas, bien sea un perro, gato u otro animal doméstico. Cuando se acercan las vacaciones o algún viaje suele surgir el interrogante ¿Cómo viajar con él? Frente a esto la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte ha trabajado en conjunto con La Policía Nacional y el Instituto Colombiano Agropecuario para informar a los consumidores sobre el transporte de sus mascotas o animales de compañía.

En tal sentido, con el fin de poder realizar el desplazamiento en el transporte público, debemos tener claro los requisitos para evitar contratiempos. A continuación, algunos datos importantes para viajar con tu mascota:

-  **1. Aviso al transportador.** Recordemos que no todas las compañías de transporte prestan este servicio, así que asegurémonos de esto previo a la compra del respectivo boleto o tiquete. Según el modo de transporte, pueden existir tiempos específicos para realizar este anuncio, por ejemplo, en el modo aéreo el término será de 48 horas.
-  **2. Requisitos según la empresa de transporte.** En el transporte terrestre de pasajeros, las compañías son libres de determinar la mayoría de las condiciones para el transporte de nuestra mascota, siempre que se cumplan los requisitos de salubridad, seguridad y comodidad, por ello, pueden existir rutas, horarios e incluso vehículos especiales. Por su parte, en el modo aéreo, la gran mayoría de condiciones están determinadas por reglamento, así que es necesario conocer con suficiente antelación los mismos, un ejemplo de esto es la imposibilidad de transportar mascotas menores a 8 semanas.
-  **3. Portar los documentos de certificación de salubridad.** Principalmente el carné de vacunación, en el que conste su regularidad y actualidad. Esto para demostrar que no será un peligro para él, su dueño o los demás pasajeros.
-  **4. Evaluar con responsabilidad las condiciones propias del animal.** A efectos de determinar si el transporte

podría representar un riesgo para su salud, debemos asegurarnos que su viaje sea seguro. Acuda a un veterinario para que dé su opinión al respecto. Existen razas cuyo transporte en avión se debe realizar en condiciones especiales por la forma de su cabeza, conocidos como Braquicéfalos.

La opinión del veterinario no representa ninguna obligación para el prestador del servicio de transportar a nuestra mascota, pero será de utilidad para que puedan llegar a su destino.

-  **5. Viajes internacionales.** Revise y cumpla con los requisitos específicos de salida del país de origen y de ingreso al país de destino. Por ejemplo, si decide salir de Colombia con su mascota deberá contar con un Certificado de Inspección Sanitaria emitido por el instituto Colombiano Agropecuario -ICA
-  **6. Animales de asistencia.** En estos casos debe portar y presentar el respectivo certificado de adiestramiento. Si tiene una situación de discapacidad que no sea evidente, allegue el certificado médico que justifique la necesidad de este.
-  **7. Utilizar instrumentos de seguridad.** Los bozales y guacales, son algunos elementos que permitirán realizar un viaje seguro para las mascotas y los demás pasajeros.
-  **8. Pagar el transporte de nuestra mascota.** Las empresas de transporte pueden determinar estos costos. Sin embargo, si se trata de un animal de asistencia, su transporte será gratuito.

En conclusión, informarnos será el primer deber que tenemos como usuarios para poder viajar con mascotas, como Luna, sin percances y lo más importante lograremos que el viaje sea seguro, tranquilo y cómodo tanto para él como para los demás pasajeros que viajen con nosotros. □

¡No olvide consultar la “Guía para el Transporte de Animales y mascotas”, que hemos preparado para usted!

Servicio público de transporte accesible a la población con discapacidad

Por: Luz Adriana Canizales Álvarez



La accesibilidad¹, al ser considerada un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado, debe ser tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de los mismos, tal y como lo dispone el art.46 de la Ley 361 de 1997. La Superintendencia de Transporte no ha sido ajena a este mandato legal y tomó medidas tendientes a garantizarla en el transporte e infraestructura de terminales aéreos, terrestres y muelles.

Asimismo, el libre acceso es uno de los principios por los que vela la entidad, para buscar un servicio democrático e inclusivo donde cualquier persona pueda acceder al transporte sin importar su condición.

La Superintendencia de Transporte a través de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios, promueve un programa dirigido exclusivamente a las personas en situación de discapacidad en aras de dar a conocer sus derechos y deberes en el servicio público de transporte. Este proyecto se encamina no solo a la población referida sino a las empresas de transporte público y agremiaciones, en busca de mejoras estructurales y de un cambio de cultura mediante un liderazgo inclusivo y un proceso de sensibilización. Actualmente no todas las empresas están preparadas para atender este tipo de requerimientos, es un desafío que debe inspirar un plan de acción preciso y coherente con los objetivos de cualquier organización, lo cual será una estrategia clave para lograr la inserción dentro del sistema a nivel nacional.

En la actualidad, disponer de un vehículo propio adaptado a las necesidades concretas de una persona en situación de discapacidad y poder utilizar servicios públicos acondicionados (taxis, autobuses, aviones, barcos, etc.) es un derecho que no siempre se puede ejercer. Conseguirlo es un trabajo conjunto en el que deben involucrarse ciudadanos, entidades gubernamentales, instituciones y empresas para convertirnos en una sociedad realmente accesible para todos.

Para la población inmersa en esta condición, los viajes pueden ser complicados pues, por lo general, hay barreras y obstáculos que superar, como acceder a baños dentro de un avión, bus, barco o en cualquier otro medio de transporte, especialmente si se pasa mucho tiempo en él. Adaptar todo nuestro entorno a esta población supone

realizar grandes inversiones, sin embargo, los beneficios que esto conlleva podrán ser disfrutados por todos los ciudadanos. Los lugares y servicios públicos accesibles y adaptados permitirán una mayor riqueza social.

Para soñar con un país totalmente incluyente, es pertinente traer como ejemplo la ciudad de Göteborg, en Suecia, que ganó el premio a “Ciudad Europea Accesible” en el 2013, en un concurso organizado por la Comisión Europea y el Foro Europeo. Bajo el lema “Una Ciudad para Todos” desarrolló espacios públicos que facilitan el ingreso a colegios, residencias de ancianos, bibliotecas, museos, instalaciones deportivas, parques etc. Además, la autoridad de transporte de la ciudad organizó un Planificador de Viaje, que permite encontrar la forma más adecuada de viajar según las necesidades concretas de cada persona. Dentro de las actividades realizadas en este proyecto está la de entrenar a conductores de transporte, para que brinden un apoyo a las personas que no han viajado antes en transporte público y se sientan seguras para viajar solas. ¡Qué gran ejemplo a seguir!

Para el 2023, todas las infraestructuras del transporte en Colombia deberán cumplir por lo menos, con el 80% de los componentes de accesibilidad para personas en situación de discapacidad de acuerdo con lo establecido en la Ley 1618 de 2013.

Por tal razón la Superintendencia de Transporte continúa en su tarea de socializar la norma con los administradores de las infraestructuras y demás actores del sector no solo con el fin de cumplir la meta señalada, sino de responder a las necesidades de todas las personas, teniendo en cuenta a aquellas con diferentes tipos de discapacidades para lograr su integración social y garantizar plenamente el ejercicio de todos sus derechos.

Entre el año 2020 y 2021 hemos capacitado 643 personas con discapacidad física, auditiva, visual y cognitiva pertenecientes a fundaciones, agremiaciones y veedurías en todo el país, nuestro propósito es generar desarrollo en el servicio público de transporte relacionado con la mejora de la calidad de vida de estas personas, por ello trabajamos en equipos multidisciplinarios para lograr este proceso de manera progresiva en todo el territorio colombiano.□

1. Se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. Ley 361 de 1997 artículo 44.

Derecho a la intimidad en el transporte de cosas

Por: María José Llaín Gómez

El contrato de transporte de cosas es uno de los más utilizados. Por su relevancia en el día a día, es importante hacer mención sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios al momento de realizar este tipo de acuerdo con las empresas prestadoras del servicio.

Parafraseando nuestro Código de Comercio en su artículo 981, es un acuerdo que realizan las partes, donde una de ellas se obliga a cambio de un pago a conducir cosas de un lugar a otro, a favor de alguien y entregarlas al destinatario. Una de las principales características de este contrato, es la obligación que tiene el transportador de recibir las cosas, conducir las cosas y entregarlas como las recibió, se presumen en buen estado, a menos que conste lo contrario.

Lo anterior también supone para el remitente el deber de informar y declarar la mercancía previamente al envío, esto con el fin de revisar las condiciones especiales para el cargue y necesidad de embalaje.

Sin embargo, al momento de poner a disposición la cosa en poder de la empresa transportadora, esta no podrá exigirle al usuario mostrar o enseñar explícitamente el objeto a enviar.

Esto, no significa que se pueda enviar cualquier tipo de mercancía y sin ningún control previo, pues según la Resolución 3038 de 2011 por la cual se expide el “Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”, disposición aplicable de manera analógica al transporte de cosas, es necesario que la empresa verifique el contenido a enviar, siempre y cuando el operador sospeche de manera fundada del envío, y en estos casos podrá solicitarle al usuario remitente abrir el paquete para su verificación. Cuando este último se niegue a hacerlo, el transportador podrá denegar su servicio.





Por otro lado, la mencionada norma indica que uno de los derechos que tienen los usuarios en este sector, es que las empresas transportadoras garanticen los principios de secreto e inviolabilidad de las comunicaciones, o de los objetos en caso de ser transporte de cosas, así como el respeto a la intimidad del remitente que se relaciona en estas situaciones, particularmente la informativa, entendida como la obligación de confidencialidad de los datos personales del usuario.

Así las cosas, recordemos que la Corte Constitucional en el año 1992¹, reconoció el derecho a la intimidad como un derecho fundamental, que permite a las personas manejar su propia existencia como a bien lo tengan con el mínimo de injerencias externas. Pero debemos recordar que existe igualmente el derecho a la información, que podría llegar a chocar con el anterior cuando se presenten casos donde tenga que primar el interés público. Respecto al transporte de cosas, se deben tener en cuenta ciertas reglas de seguridad y prevención como se mencionó anteriormente.

En conclusión, el derecho que tienen los usuarios frente a estas situaciones es recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones generales del servicio que prestan las empresas transportadoras. Asimismo, el derecho a elegir libremente el medio y modo de transporte que requiera según sus necesidades, con este fin puede comparar entre las distintas opciones que hay y escoger la que más se ajuste a su necesidad.□



1. Sentencia T 414-92 Corte Constitucional. El derecho a la intimidad se trata de un derecho "general, absoluto, extrapatrimonial, inalienable e imprescriptible y que se pueda hacer valer erga omnes", vale decir, tanto frente al Estado como a los particulares. En consecuencia, toda persona, por el hecho de serlo, es titular a priori de este derecho y el único legitimado para permitir la divulgación de datos concernientes a su vida privada. Su finalidad es la de asegurar la protección de intereses morales; su titular no puede renunciar total o definitivamente a la intimidad pues dicho acto estaría viciado de nulidad absoluta (...)."

Usuarios del transporte aéreo TIENEN DERECHO A CONOCER LA CAUSA DE LA AFECTACIÓN DE SU ITINERARIO DE VIAJE

Por: Asociación Internacional de Transporte Aéreo - Iata

En lo corrido del presente año, se han movilizado aproximadamente 16.6 millones de pasajeros a nivel nacional e internacional, unos números nada despreciables para la recuperación económica del país luego de la crisis del COVID-19. A pesar de las dificultades, Colombia se encuentra cada vez más conectado, y las aerolíneas buscan ofrecer a sus pasajeros un servicio eficiente, seguro y de calidad.

El mundo de hoy, globalizado e interconectado, ha generado una clase de consumidor informado, es decir, personas que prestan alta atención y especial cuidado a sus compras, y conocen sus derechos gracias a que la información se encuentra a un click de distancia. Sin embargo, los usuarios, suelen responsabilizar a las aerolíneas por las demoras de sus vuelos y desconocen que frecuentemente los motivos de los retrasos de sus itinerarios son causados por un tercero de la cadena de valor del servicio público esencial, como es catalogado el transporte aéreo en Colombia. Por ejemplo, según las cifras reportadas, en el periodo entre el 29 de mayo hasta el 30 de septiembre de 2021, la Aerocivil, entidad colombiana encargada de la navegación aeronáutica, ha implementado 312 programas de demora en tierra, más conocido como GDP por sus siglas en inglés, la mayoría de ellos por una presunta sobredemanda de vuelos que no cuentan con slots (reserva de tiempo para realizar un trayecto) para la franja horaria en que operan, y sin embargo son autorizados para operar en horas pico, retrasando así vuelos de las aerolíneas regulares que han sido aprobados y comercializados con meses

de anterioridad. Esto ha afectado a más de 4.119 vuelos y más de 850 mil pasajeros, imposibilitando el cumplimiento de los diferentes itinerarios de vuelo por parte de las compañías aéreas por responsabilidad de un tercero. Sin embargo, las aerolíneas han tenido que responder y afrontar las constantes quejas y reclamos de los pasajeros, quienes acuden a ellas directamente y no al causante real del incumplimiento del servicio. Es decir, sin importar el causante de la demora, las líneas aéreas han tenido que asumir costos reputacionales y económicos.

Conscientes de que los usuarios merecen una mejor información por parte de todos los actores involucrados, es importante que, si existe una afectación en la operación por causa de un tercero, este tenga que informar públicamente los motivos que generaron el retraso y/o cancelación de los itinerarios.

Estos ejercicios de comunicación y transparencia son herramientas fundamentales para proteger los derechos de los consumidores. Para los usuarios es fundamental que su viaje se produzca sin ningún contratiempo al igual que las líneas aéreas, y si llegara a ocurrir algo que retrase o imposibilite el vuelo, tienen el derecho de conocer cuál es verdadero motivo de este.

Como lo dijo el Dr. Camilo Pabón, ex Superintendente de Transporte y hoy Viceministro de Transporte en su última publicación: “Las aerolíneas deben cumplir el itinerario anunciado e informar las causas de la demora. Sin embargo,

no en todos los casos de retrasos con los vuelos usted podrá reclamar. Estas son las variables a tener en cuenta. (...) Evidentemente, en ocasiones se generan demoras o retrasos por diferentes causas, por lo que es relevante explicar qué ocurre en esos casos, y qué opciones tienen los pasajeros”

Por esta razón, se debe encontrar un mecanismo asertivo mediante el cual la autoridad aeronáutica, los operadores aeroportuarios y demás actores de la cadena de valor, difundan las medidas tomadas que puedan afectar la operación en tiempo real, a través de sus redes sociales y/o canales de comunicación, con el fin de darle mayor transparencia, veracidad e información idónea a los usuarios sobre lo que pasa en la operación aérea del país y sus itinerarios.

Así como los pasajeros deben conocer sus derechos, también deben conocer sus deberes.

Es frecuente que los pasajeros conozcan sus derechos, pero es poco habitual que reconozcan sus deberes, incluidos tanto en los reglamentos como en el contrato de transporte. Frente a este punto, la Superintendencia de Transporte y las líneas aéreas han realizado campañas educativas para que la ciudadanía se familiarice con sus deberes y derechos. Es por eso, que las aerolíneas continúan realizando la promoción de los derechos y deberes de los usuarios estipulados en la parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3. □

«Así como los pasajeros deben conocer sus derechos, también deben conocer sus deberes».



La **soberanía** del consumidor en el sector transporte

Por: Jeisson Hernán Díaz Duarte



La “soberanía del consumidor” explica cómo los usuarios pueden elegir, según sus preferencias, qué bienes y servicios consumir. Esta parte del supuesto que el consumidor tiene la información relevante para poder hacer la respectiva elección de manera racional.

Tratándose de actividades peligrosas, esa elección sólo será racional si un consumidor tiene la información sobre los peligros de esta y la forma como se mitigan. Por ejemplo, ¿saben todos los usuarios del mototaxismo que en el año 2021 han fallecido 2744 personas en víctimas accidentes de motocicleta, en comparación con las 46 que se movilizaban en transporte público? (ANSV, 2021).

Acá es donde hemos hecho un especial llamado de atención a los usuarios, dado el riesgo inherente de lesión o muerte ante un accidente de tránsito. Por ejemplo, en un viaje intermunicipal, hay algunas diferencias entre tomar un servicio legal y uno ilegal. En el servicio legal:

- 1) El usuario cuenta con una infraestructura adecuada donde puede esperar para abordar el vehículo.
- 2) Los vehículos cuentan con su revisión técnico-mecánica, revisión bimestral y alistamiento diario.
- 3) El conductor tiene licencia de conducción para servicio público, es decir que demostró que tiene las capacidades para servir a la comunidad.
- 4) Se revisa, continuamente, que el conductor apruebe el test de alcoholemia y que haya tenido el descanso suficiente antes de iniciar el recorrido.
- 5) Hay una empresa y también varias pólizas que respaldan y cubren los daños que puedan causarse a los pasajeros.
- 6) La empresa tiene un plan estratégico de seguridad vial, a través del cual se implementan medidas eficaces para disminuir la accidentalidad.

Algunos estudios que hay en nuestro país muestran cómo los motivos por los cuales los usuarios abordan un servicio ilegal incluyen factores como el precio, la comodidad, pero no la seguridad. De otra parte, especialmente respecto de la elección que realiza población más joven, *“significa que quizás estos usuarios no tienen una conciencia total de los riesgos relacionados con este tipo de transporte ni de la ilegalidad que lleva consigo”* (Baptista Lucio & Iturbide, citados por Martínez Aguas, Rodríguez Delgado y Arévalo Durán, 2015).

Sostener que existe soberanía del consumidor cuando las decisiones se toman con información incompleta, especialmente respecto de un factor que literalmente es “de vida o muerte” en una actividad peligrosa, es un argumento errado.

Al respecto, la SuperTransporte ha recibido denuncias de la ciudadanía en los últimos meses, en donde se evidencian



los departamentos en los cuales se acentúa esta problemática de ilegalidad en una mayor medida: Norte de Santander, Caldas, Nariño, Tolima, Sucre, Casanare, Risaralda, Cundinamarca, Córdoba, Santander, Antioquia, Cauca, Atlántico, Valle del Cauca, Huila y Bolívar.

Para proteger la vida e integridad personal de los ciudadanos, el Ministerio de Transporte estableció la obligación de elaborar un “plan estratégico de control al cumplimiento del marco normativo en transporte” que debe incluir las siguientes actividades:

- **Acciones Administrativas:** incluyendo reportes que se constituyen en el soporte o la prueba de un posible incumplimiento de la norma; visitas de inspección en las que se verifique el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas de transporte en general, entre otras.
- **Acciones operativas o de control en vía:** incluyendo puestos de control.

Entidades como la Superintendencia de Transporte y la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (Ditra) cuentan con operativos en las terminales de transporte. Para reforzar la seguridad del viaje, a la fecha se han realizado 651 operativos en los cuales se han inspeccionado 8137 vehículos, además de los controles que se hacen en peajes y otros puntos de la vía.

Por último, hay que reiterar que fomentar el transporte legal en todo el territorio nacional es compromiso de todos, por ello es importante siempre acudir a las terminales de transporte terrestre habilitadas por el Ministerio de Transporte.

Hacemos un llamado a los usuarios y a los colombianos en general a que opten por un servicio de calidad, seguro y legal. □

Tips para un viaje sin contratiempos

Por: Margaret Yarim Furnieles Chipagra

Si es de esas personas a las que les gusta viajar sin importar el por qué o el destino a visitar; debe emprender un viaje de trabajo o busca a dónde ir en sus próximas vacaciones, es importante que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 1. Verifique cuánto equipaje puede llevar.** Consulte específicamente el número de piezas, peso y dimensiones permitidas sin cargos adicionales.

Las condiciones para el transporte de equipaje pueden variar por distintas razones como: las políticas de la empresa de transporte, el tipo de tarifa adquirida, las características del vehículo, nave o embarcación, entre otros.

En caso de que deba llevar elementos especiales como equipamiento deportivo o instrumentos musicales; o simplemente quiera poner en su maleta cositas de más, gestione con tiempo prudente la compra de equipaje extra; ahorrará tiempo, dinero y tendrá un viaje feliz.

- 2. Consulte la lista de elementos que no podrá transportar.** Existen cosas que son peligrosas para usted y los demás pasajeros, como los explosivos, las sustancias tóxicas, corrosivas o inflamables. Así mismo, hay una lista de elementos cuyo transporte está prohibido, las sustancias psicoactivas, las armas contundentes y la flora silvestre.

Además de saber qué llevar, es importante que sepa dónde llevarlo, ya que muchos elementos, a pesar de no estar prohibidos o ser considerados peligrosos, no pueden ser transportados en el equipaje de bodega (dinero, documentos, joyas, artículos frágiles o perecederos, entre otros) o en el equipaje de mano (elementos que no puedan ser ubicados en los compartimentos de los vehículos, aviones o embarcaciones o superen los tamaños permitidos).

- 3. Infórmese sobre la documentación que debe llevar y los requisitos de ingreso al lugar de destino.** Porte sus documentos de identificación y los de las personas que tiene a cargo de acuerdo con la edad. Si viaja fuera del país, lleve su pasaporte y consulte si

debe contar con visados, seguros médicos, permisos o pagar tributos de entrada.

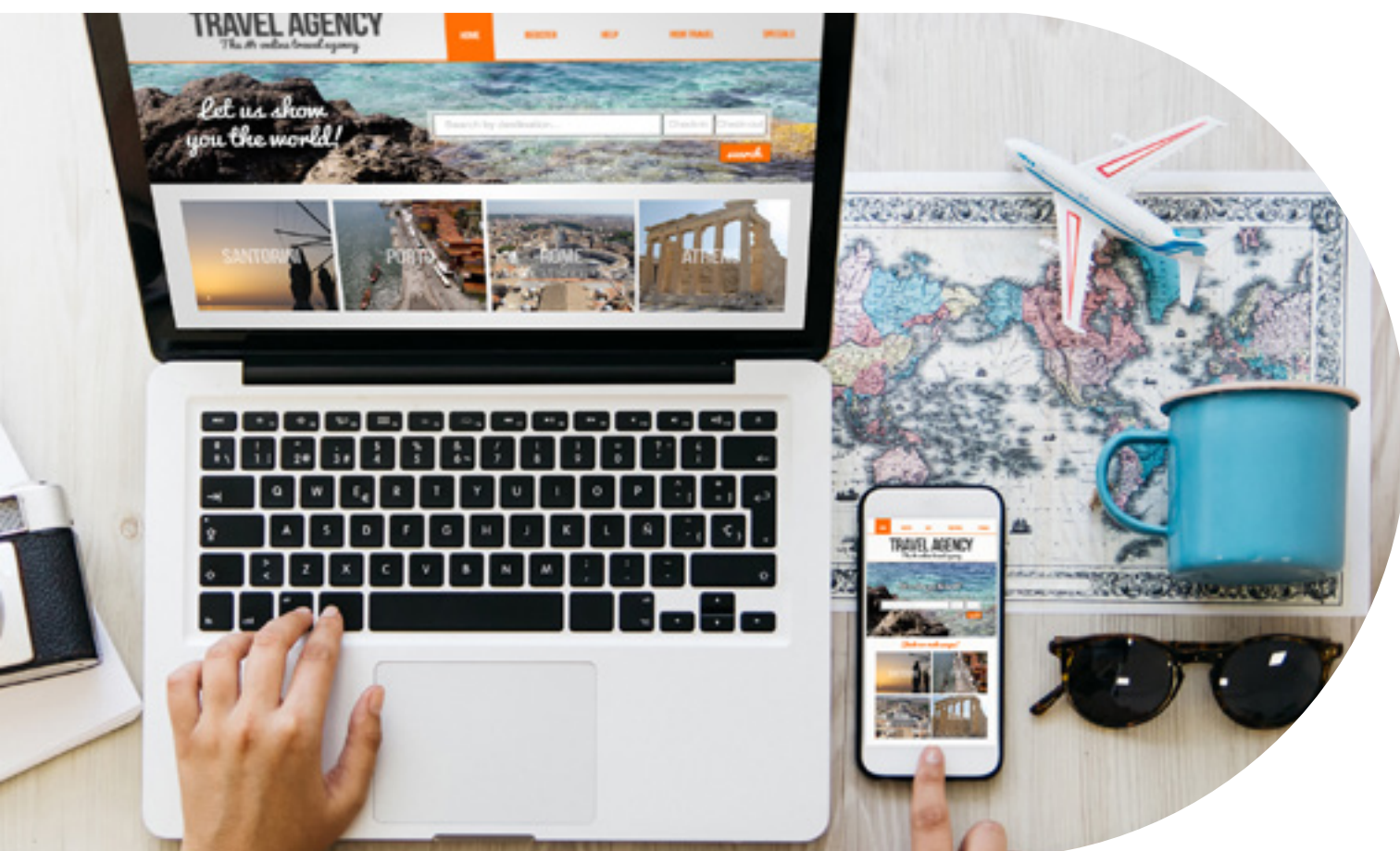
No olvide que los documentos de identificación y aquellos que puedan ser requeridos por las autoridades deben ser portados en el equipaje de mano y en un lugar de fácil acceso, pero seguro.

- 4. Informe a la empresa transportadora si requiere un servicio especial.** Si tiene alguna condición o solicitud que haga necesario que el transportador le deba prestar servicios no convencionales, por fuera de lo ordinario o que no se hayan contratado, debe avisar a la empresa de transporte durante el proceso de compra o con un tiempo de antelación prudente, para que pueda disponer de lo necesario para prestarle la asistencia que requiere durante su desplazamiento.

Un ejemplo de servicio especial es el transporte de mascotas o animales de asistencia.

- 5. Revise el lugar en donde debe tomar el servicio de transporte.** Si viaja desde una ciudad pequeña, seguro no sabrá de qué le estoy hablando. En todo caso, es recomendable echar un vistazo al lugar al que debe dirigirse a tomar el servicio, ya que puede variar; y en las ciudades grandes con dos o más terminales (terrestres, aéreas, fluviales o marítimas) es importante saber en dónde debe presentarse.

- 6. Consulte la hora de presentación en el terminal, aeropuerto, muelle o embarcadero.** Esto siempre ha sido importante, sin embargo, actualmente los tiempos de presentación han cambiado, obligándonos a llegar mucho más temprano a tomar nuestro medio de transporte, ya que, además de entregar nuestro equipaje, surtir los procesos de embarque y protocolos de seguridad, debemos cumplir protocolos sanitarios.



7. En los terminales esté atento a las instrucciones.

Cuando se encuentre en los puntos de presentación para la toma del servicio, identifique el lugar de embarque; cuide su equipaje y a las personas que viajan con usted y están a su cargo; consulte las pantallas informativas y escuche los mensajes que se emiten por los altavoces.

Si se siente perdido, pregunte, vuelva a preguntar y verifique la información que le entregan. Escuche su intuición, uno siempre sabe cuándo algo no anda bien o la información no es correcta.

8. Solicite y conserve su talón de equipaje en un lugar seguro. Cuando entregue el equipaje de bodega al transportador solicite su constancia de recibo y póngala en un lugar seguro, este documento será solicitado para la entrega de sus cosas en el lugar de destino o para verificar que es el propietario.

Por regla general, le entregarán un documento o recibo por cada pieza; y en casos excepcionales, una constancia única con la indicación del número de piezas entregadas para su transporte.

9. No olvide su equipaje. A muchas personas les pasa que, por la emoción de encontrarse en el lugar de destino, ver a sus seres queridos, por cansancio o tener prisa, dejan sus objetos personales o de mano olvidados en

los vehículos, aeronaves o embarcaciones. Y en una proporción menor, no reclaman el equipaje registrado.

Los elementos de mano son responsabilidad del pasajero y en caso de pérdida no podrán exigir indemnizaciones o compensaciones al transportador. No sucede lo mismo con el equipaje de bodega, ya que, en estos eventos, el transportador sí tiene la responsabilidad de conservarlos en custodia hasta que el pasajero pase a recogerlos, lo que podrá acarrear costos adicionales para el usuario.

10. Identifique los puntos de información y a los funcionarios de la SuperTransporte. Si requiere información o ayuda, diríjase siempre a los puntos de información o personas autorizadas, no solo por seguridad, sino porque pueden brindarle información oficial.

La SuperTransporte tiene personal idóneo y capacitado para auxiliarnos en los terminales de transporte terrestre, aéreo y en algunos muelles o puertos. Siempre portamos chalecos o chaquetas de color azul con nuestros distintivos. □



AGOSTO

LA POLICÍA NACIONAL, LA SUPERTRANSPORTE Y EL ICA LANZAN PUBLICACIONES SOBRE EL TRANSPORTE DE ANIMALES Y MASCOTAS.

Las tres entidades se unieron para desarrollar y presentar la **Guía y las 10 acciones para el Transporte de Animales y Mascotas**. Con estos documentos se busca contribuir con el cuidado y seguridad de los animales, y lograr que empresarios y usuarios conozcan, de manera concreta, que deben tener en cuenta al momento de realizar desplazamientos en compañía de sus mascotas o animales de asistencia, como seres sintientes.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/3BifVPZ>

SUPERTRANSPORTE PUBLICA SU CIRCULAR ÚNICA Y DEROGA 384 CIRCULARES QUE NO GENERABAN VALOR PARA EL SECTOR.

En la Circular Única se encuentran compiladas las instrucciones normativas que ha expedido la SuperTransporte desde 1991 hasta la fecha. Hay que tener en cuenta que la Entidad acató las recomendaciones de los vigilados, derogando circulares inútiles que sólo generaban costos innecesarios para el sector. El documento puede ser consultado en el link <https://bit.ly/384Lu3H>

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/3BhxYpr>

MINTRANSPORTE ELIMINA REQUISITO QUE OBLIGABA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL PUBLICAR TARIFAS CON 5 DÍAS DE ANTICIPACIÓN.

Las empresas de transporte de pasajeros por carretera no estarán obligadas a publicar sus tarifas con cinco días de anticipación, así lo establece la Resolución 20213040036325 del 20 de agosto de 2021, la cual puede ser consultada en <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/559/2021/>

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/3jBGTw0>

WINGO Y FAST COLOMBIA SON LAS EMPRESAS QUE MÁS QUEJAS RECIBEN POR CADA 10,000 PASAJEROS TRANSPORTADOS.

La Superintendencia de Transporte publicó su primer

estudio en el que se analiza la cantidad de quejas presentadas, en comparación con la cantidad de pasajeros transportados por cada aerolínea. La empresa que más PQRD recibe en proporción al número de pasajeros transportados es Wingo. Los ciudadanos que más se quejan son los que tienen origen en Bogotá, seguidos por los que tienen origen en Cali y Cúcuta.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/3Gr3TY2>

SEPTIEMBRE

SUPERTRANSPORTE YA CUENTA CON 17 PUNTOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA USUARIOS Y EMPRESARIOS DEL SECTOR EN EL TERRITORIO NACIONAL.

La SuperTransporte se encuentra ubicada en 17 oficinas estratégicas entre las cuales se encuentran la sede principal, las Casas del Consumidor, las Direcciones Territoriales del Ministerio de Transporte, sus entidades adscritas y, Cámaras de Comercio. Esto, atendiendo a la necesidad de descentralizar los servicios y con el propósito de generar acercamientos efectivos con el público en general.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/3besmSg>

OCTUBRE

SUPERTRANSPORTE SANCIONA A EASYFLY, AEROCAFETEROS, VELOTAX Y A UNA PERSONA NATURAL POR INFRINGIR LAS NORMAS DE TRANSPORTE DE MASCOTAS.

Las sanciones a las empresas y persona natural suman \$105.062.952, estas decisiones son de primera instancia y están sujetas a recursos. Las investigaciones administrativas previas a la sanción hacen referencia a tres casos, uno de ellos fue el del perro de nombre "Homero", que era transportado por Easyfly S.A.; el segundo, fue el caso de la mascota de nombre "Paris", que era transportada por Aerocafeteros S.A. y el tercero, fue por lo sucedido con dos perros que fueron transportados por Velotax.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://bit.ly/2Zqxwrt>

EL ABOGADO WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS ASUME COMO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE.

Wilmer Arley Salazar Arias, quien hasta la fecha

se desempeñó como delegado de concesiones e infraestructura, se posesionó como Superintendente de Transporte. Es abogado de profesión, egresado de la Universidad Católica, especialista en Derecho Administrativo de la Universidad del Rosario y cuenta con estudios en la maestría de Dirección en la Gestión Pública.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web:
<https://bit.ly/2Zq2lrx>

NOVIEMBRE

LA SUPERTRANSPORTE CELEBRA 30 AÑOS CONECTANDO AL PAÍS, ACOMPAÑANDO A LOS EMPRESARIOS Y PROTEGIENDO A LOS USUARIOS DEL SECTOR.

La Superintendencia de Transporte conmemora sus 30 años de labores, mostrándole al país una Entidad comprometida con el apoyo a los empresarios del sector, con la protección a los usuarios y con el desarrollo económico de todos los actores que participan en la cadena logística del transporte en las regiones.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web:
<https://cutt.ly/fY4h5fy>

DICIEMBRE

SUPERTRANSPORTE LANZA CARTILLA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE ACUÁTICO, EN EL MARCO DE SU PROGRAMA “TRAVESÍA FLUVIAL: LAS VENAS AZULES DE COLOMBIA”

La Cartilla se estructura principalmente por dos partes: 1) derechos de los usuarios y 2) deberes de los usuarios; sin embargo, también incluye información relacionada con las competencias de la Superintendencia de Transporte en el servicio público de transporte acuático y un glosario en el que se definen, de una manera sencilla, los principales conceptos. Por su parte, la Guía es para una consulta rápida que responde a un deber por cada derecho.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web:
<https://cutt.ly/AY4jZw5>



EncCIFRAS

INFORME PQRD e INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Informe de PQRD

El porcentaje global de avance al 3 de diciembre de 2021 sobre los casos recibidos es del

93.17%

AL 4 DE DICIEMBRE DE 2021 SE HAN RECIBIDO **35.323** PQRS

SECTOR AEREO

Aerolíneas y agencias de viajes

67.56%
23.863 PQRS



SECTOR TERRESTRE

Transporte de pasajeros y mercancías

32.35%
11.428 PQRS



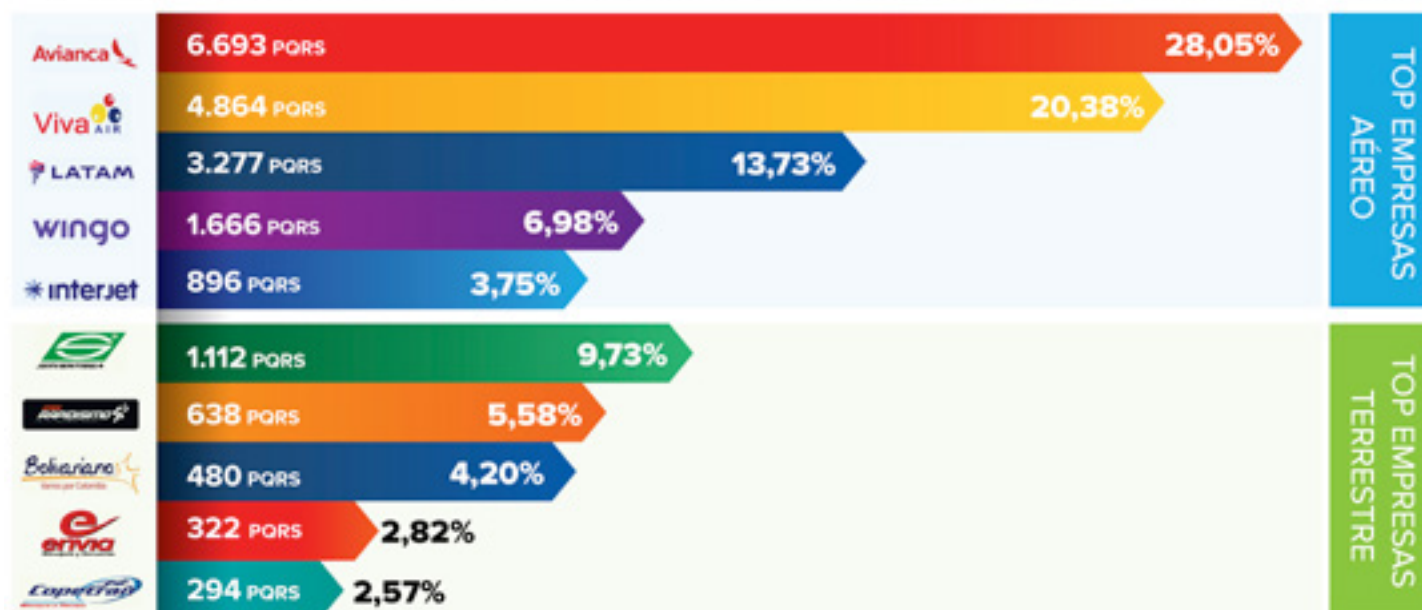
SECTOR ACUÁTICO

Medios de transporte en general

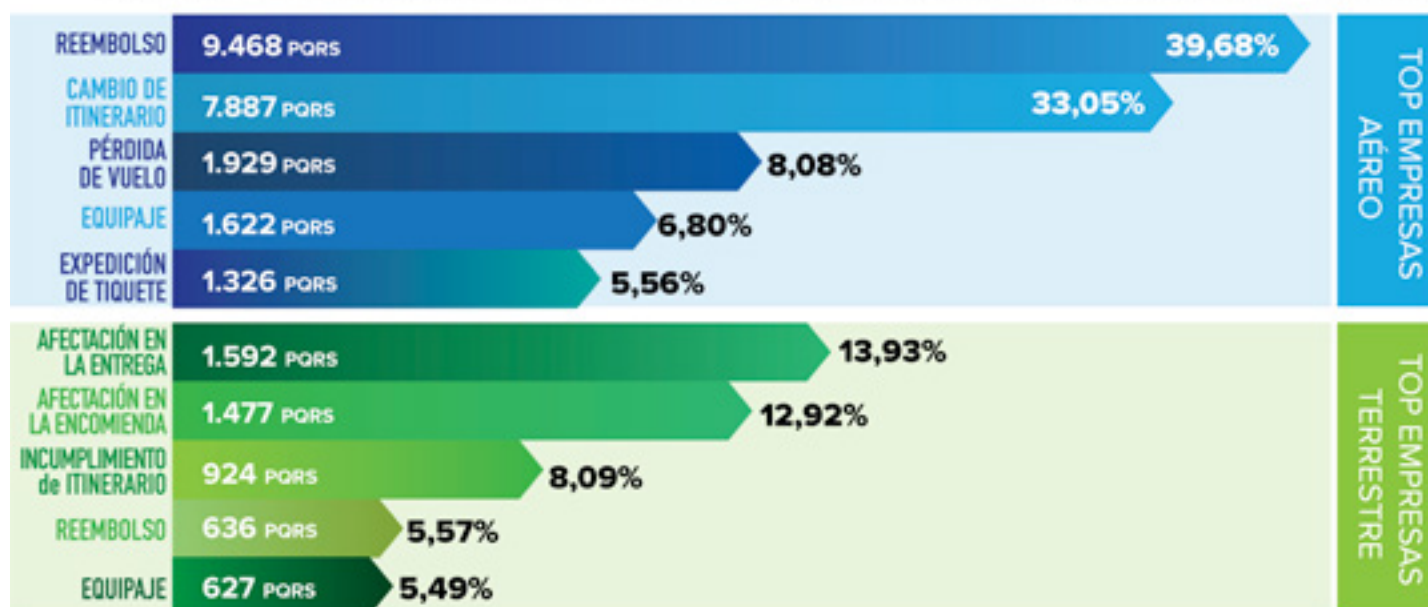
0.09%
32 PQRS



PRINCIPALES **EMPRESAS** CON RADICACIÓN **PQRD**



PRINCIPALES **MOTIVOS** CON RADICACIÓN **PQRD**



INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS



139 Investigaciones administrativas

62 Terrestre

77 Aéreo

SANCIONES



43 Sanciones pecunarias

23 Terrestre

21 Aéreo

POR LA SUMA DE
\$1.431.182.904

POR LA SUMA DE
\$2.247.535.015

TOTAL
\$3.678.717.919

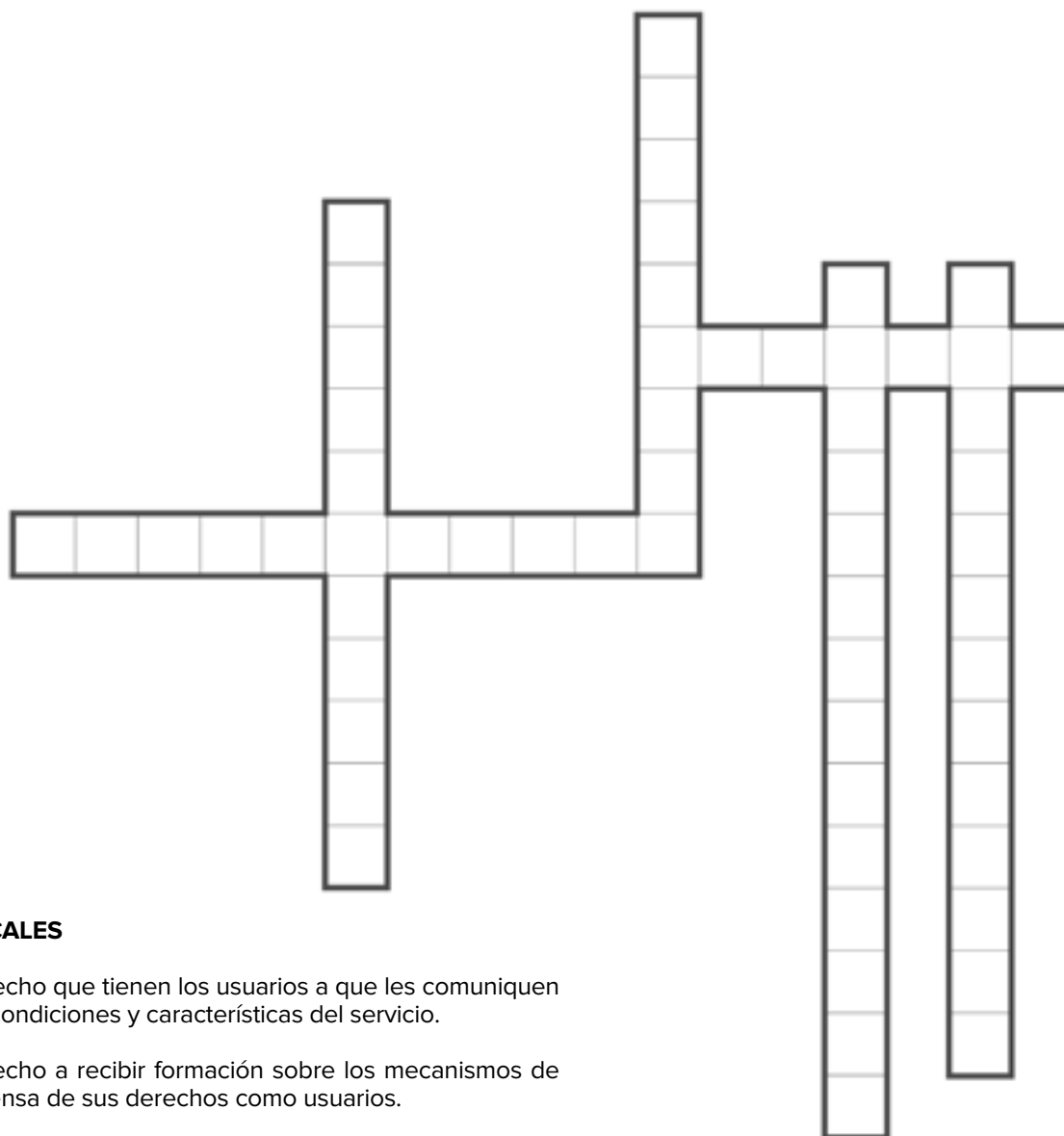


Algunos beneficios de informarte antes de adquirir un servicio de transporte público

-  1 Seleccionarás el servicio público de transporte que mejor se ajuste a tus necesidades.
-  2 Elegirás de forma segura y libre.
-  3 Sabrás a qué tipo de servicio tendrás derecho y las condiciones de desplazamiento.
-  4 Evitarás el estrés, los sentimientos de angustia, preocupación o inseguridad.
-  5 Tendrás relaciones de consumo saludables.
-  6 Evitarás frustraciones, contratiempos, discusiones o reclamos.
-  7 Y... en los eventos en que sea necesario reclamar, sabrás cómo defenderte.
-  8 Enviarás un mensaje positivo a los transportadores y a los demás ciudadanos.
-  9 Contribuirás a mejorar el sector transporte.
-  10 Serás un usuario modelo.

CRUCIGRAMA

DERECHOS DE LOS USUARIOS



VERTICALES

1. Derecho que tienen los usuarios a que les comuniquen las condiciones y características del servicio.
2. Derecho a recibir formación sobre los mecanismos de defensa de sus derechos como usuarios.
3. Derecho que tienen los usuarios a seleccionar los servicios que mejor se ajusten a sus necesidades.
4. Derecho a organizarse para proteger sus derechos e intereses.

HORIZONTALES

5. Derecho de los usuarios a recibir servicios que cumplan con las condiciones que fueron informadas.
6. Derecho a acudir ante el transportador o las autoridades para obtener soluciones.

Sensibilizar al usuario, un reto del sector transporte

Por: Hernando Tatis Gil

Director Ejecutivo Cámara de Transporte de Pasajeros de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI

Un asunto a destacar de la actual Superintendencia es el protagonismo que tomó la protección de los derechos de los usuarios del sector transporte; es por ello que a continuación hablaremos de este tema en el transporte terrestre, en donde aún hay mucho que trabajar en la promoción de los deberes de los usuarios. Si bien en nuestra legislación el concepto de “usuario” se limita únicamente al usuario final o pasajero, si algo observamos en nuestro sector es que la prestación del servicio únicamente podrá mejorar y ser realmente eficiente si logramos articular de manera armoniosa a todos los actores de la cadena esto es a pasajeros, conductores, autoridades de transporte, terminales de transporte y por supuesto a las empresas del sector, que también son usuarias de esta cadena.

¡Con los Derechos vienen los Deberes! Los derechos de los usuarios vienen acompañados de una serie de deberes que pocos conocemos. El control sobre el cumplimiento de los derechos de los usuarios no podrá recaer exclusivamente en las empresas transportadoras, sino que debe ser complementado con la verificación del cumplimiento de los deberes que todos como usuarios del sector transporte tenemos al acudir al transporte público. Citemos dos ejemplos.

Hagamos clic

Todos nos quejamos de la demora en los despachos en las Terminales de Transporte o de las largas filas en temporadas altas para acceder a las taquillas, pero estos problemas los podríamos solucionar entre todos si simplemente compráramos de manera anticipada y de forma electrónica nuestros tiquetes de bus – una cómoda opción que por mucho tiempo ha estado disponible, pero que pocos utilizan. Hoy en día, a nadie se le ocurre llegar a

un aeropuerto sin su pasaje comprado de forma anticipada, sin embargo, en el transporte terrestre extrañamente sucede todo lo contrario. En este sentido, algo tan simple como cumplir mis deberes como usuario y adquirir de forma anticipada mi tiquete, facilitaría enormemente la programación de despachos a las empresas, evitaría las largas filas, las ventas ilegales, las aglomeraciones en épocas de Covid-19 en las terminales, y, sobre todo, conllevaría inevitablemente a una mejor prestación del servicio. Es posible que Ud. no lo sepa, pero para esto desde hace varios años están dadas las condiciones, pues todas las empresas cuentan con páginas y apps con la posibilidad de adquirir tiquetes, y también en el país operan dos agencias de viajes online. Sin embargo, el comercio electrónico de tiquetes de transporte terrestre aún es muy bajo, llegando a tan solo unos 70 mil tiquetes en agosto del 2021, frente a las cifras oficiales que dan cuenta que durante este mes se movilizaron 6.5 millones de pasajeros, lo que representa tan solo el 1% del mercado.

Cuestión de Tiempos

Hablemos del gran anhelo que tienen todos los transportadores del país, no solo los de pasajeros, sino también los de carga que esperan que contemos con peajes electrónicos en nuestras carreteras, un tema que desde la Cámara de Transporte de Pasajeros de la ANDI hemos liderado con insistencia. Y es que, a pesar de ya existir la regulación que obliga a las concesiones a disponer de al menos una caseta de pago electrónico, el aplazamiento o prórroga de la obligación legal ha sido una triste realidad del sector. Una mala práctica son las modificaciones realizadas a la Resolución 546 de 2018 cuyo régimen de transición fue prorrogado inicialmente por el término de un año contado a



partir del 12 de marzo de 2019, mediante la Resolución 883 del mismo año, y posteriormente por la resolución 509 de 2020 por un año más. Solo esperamos que lo establecido en la Resolución del Ministerio de Transporte número 20213040035125 del 11 de agosto del presente año, no sea nuevamente prorrogado y que finalmente todos los concesionarios viales cumplan su obligación dentro del plazo máximo de un año y a partir del 11 de agosto de 2022, todos los colombianos podamos tener la posibilidad de realizar pagos electrónicos en todos los 168 peajes de nuestras carreteras. Sin lugar a dudas, si esta medida se implementara, se facilitaría a las empresas la prestación de un servicio más rápido y eficiente, se reducirían los tiempos

de los trayectos, se evitarían trancones y largas colas en peajes y ni hablar de la reducción de costos y emisiones contaminantes que aportarán al compromiso de nuestro sector con el cuidado del medio ambiente.

Al final dos cosas tan simples como cumplir nuestros deberes como usuarios de adquirir de manera anticipada y electrónica nuestros tiquetes; y que el estado cumpla con su papel de exigir a los concesionarios viales su obligación de tener en todos los peajes una casilla que permita el pago de forma electrónica, sin lugar a dudas nos permitiría a todos los usuarios del transporte terrestre pasajeros gozar de un mejor servicio. □



Una mirada, desde las **Agencias de Viajes,** hacia la protección al consumidor

Por: Paula Cortés Calle
Presidente ejecutiva de ANATO



La importancia que reviste la efectividad de la protección de los consumidores de cualquier tipo de transporte, para los diferentes actores de la cadena turística, en especial para las Agencias de Viajes, ha tenido un incremento notorio en los últimos años, lo que ha generado nuevas dinámicas en el mercado que buscan garantías para el consumidor y a su vez blindar y prevenir a los empresarios del sector respecto a reclamaciones, sanciones o multas.

Con relación a los prestadores de servicios turísticos, como es para el caso de las Agencias de Viajes, el cumplimiento de las normas relativas a la protección del usuario del sector transporte, ha cobrado gran importancia ya que para nuestros empresarios los sujetos protegidos son todos los usuarios que hagan uso del servicio de transporte aéreo, acuático y terrestre.

Es por esto que, los empresarios constantemente están en la búsqueda de mejora para brindar la debida información, en cuanto a la publicidad, las promociones y ofertas anunciadas al usuario, el cumplimiento de horarios e itinerarios, la correcta prestación del servicio de transporte y todos aquellos aspectos relacionados con la comercialización y ejecución del servicio que desea adquirir el usuario.

Es de destacar que actualmente en la protección al consumidor en Colombia hemos tenido un gran avance a partir de la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2011) que ha brindado a toda la cadena de consumo, en especial al consumidor, herramientas tales como el retracto, el desistimiento y la reversión. Es fundamental tener en cuenta que, por ejemplo, en el transporte aéreo tiene aplicación de normatividad especial



contenida en los reglamentos aeronáuticos RAC, de la Aeronáutica Civil.

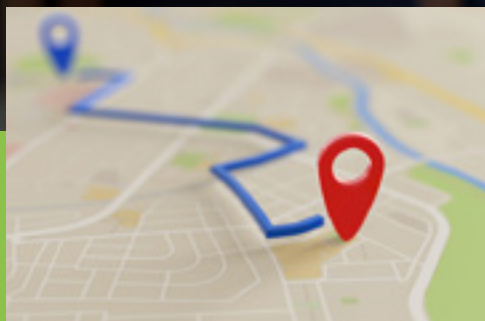
De otro lado, a raíz de la actual situación de pandemia por el COVID-19, el Gobierno Nacional expidió Decretos Legislativos que en materia del consumidor y para los empresarios han promovido, como herramienta adicional, la oportunidad de reembolsos en Servicios turísticos (Decreto 557 de 2020) y en tiquetes aéreos (Decreto 482 de 2020), esto en el marco de la emergencia sanitaria y hasta por un año más.

Actualmente en el Congreso cursa el proyecto de Ley 108 de 2021, el cual busca la protección del consumidor aéreo referente a la responsabilidad de terceros. Desde ANATO hemos solicitado a los senadores ponentes, que se considere que los intermediarios o Agentes de Viaje no pueden responsabilizarse por las obligaciones surgidas

del contrato de transporte aéreo de pasajeros, cuyo único prestador son aerolíneas habilitadas para ello.

Las interpretaciones según las cuales los Intermediarios, en este caso, las agencias de viajes, deben responder por las obligaciones surgidas del contrato de transporte, crean una gran ineficiencia e inequidad e imponen costos de transacción a los Agentes por pretensiones que deberían ser del exclusivo cargo de las aerolíneas, quienes son las que ejecutan el contrato de transporte.

Para la protección, y garantía de la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, se hace indispensable un sistema y régimen más eficiente para el consumidor e intermediarios de cara a la competencia de los prestadores de servicios, así como también una mejora en la experiencia al consumidor y velar por una correcta y completa información. □



Gracias por acompañarnos en esta edición.

Seguiremos contribuyendo por esta vía, para que nuestros usuarios tengan las mejores experiencias en el sector.

CANALES DE ATENCIÓN

