



La movilidad
es de todos

Mintransporte



PUNTOS CARDINALES

UNA REVISTA PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS

DE LA MANO CON LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE EN COLOMBIA

EDICIÓN SEMESTRAL, ENERO – JUNIO 2021





**Superintendente Delegada para la Protección de
Usuarios del Sector Transporte**
Adriana Del Pilar Tapiero Cáceres



«Construyamos juntos
un sector transporte
más conectado»

Participen activamente y envíen sus artículos sobre temas relacionados
con el sector transporte y la protección de los usuarios.
formacionusuarios@supertransporte.gov.co



Contenido

	4	La compra de tiquetes en los tiempos del comercio electrónico .
¿A dónde viajar? Turismo con identidad y conciencia.	6	
	10	Usuario: conozca sus deberes en el sector transporte.
Un vuelo sin percances	13	
	14	Cancelación , interrupción o demora del vuelo.
¿Y qué pasó con mi paquete?	16	
	20	Errores que no vuelan.
¿Viajar con una agencia de viajes o por cuenta propia?	22	
	24	Logística y transporte ejes de la reactivación económica en Bogotá y la región.
¿Sabías qué?	26	
	28	Empresas de transporte comprometidas con las causas sociales
La Cultura de Protección del Consumidor	29	
	30	En Cifras Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte.
Pasatiempos Un momento para disfrutar y jugar.	32	
	34	Lo que fue Noticia Lo más destacado en el primer semestre 2021.
Los regionales de la SuperTransporte.	37	



El cierre y la apertura de ciertos comercios y la flexibilización de las medidas derivadas de la emergencia sanitaria *"ha causado aceleradas transformaciones y ha activado los procesos de digitalización en distintas áreas de la sociedad y la economía..."*



La compra de tiquetes en los tiempos del comercio electrónico

Por: Ana María Torres Cano

Los reportes más actualizados sobre comercio electrónico evidencian que el comportamiento de los consumidores y usuarios de bienes y servicios muestra una tendencia prevalente en la utilización de este medio de consumo. El sector transporte no es una excepción. La facilidad y accesibilidad que representa la automatización para la adquisición de servicios de transporte público es innegable.

La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), en su informe de comportamiento del comercio electrónico en Colombia entre 2020 y las perspectivas para 2021, concluyó que entre abril y julio de 2020, *“creció a una tasa mensual promedio de 13,5 %, 6 puntos porcentuales superior a la del comercio general, sin incluir vehículos y combustibles”*. Es claro que por el contexto y la época en que se dio tal medición, el uso de canales digitales estaba en recta creciente en tanto que aplicaban las restricciones gubernamentales más estrictas para los establecimientos físicos.

No obstante, sería un error afirmar que existe una variable permanente de crecimiento en el comercio en línea. De hecho, ante las complejidades del año 2020, el panorama de 2021 puede que tenga algunas “convulsiones”. Muy parecido a todo lo que se ha vivido con la emergencia sanitaria, no hay manera de definir la permanencia de un evento cuando las circunstancias decaen y a veces mejoran repentinamente. El informe de la CCCE indica que el cierre y la apertura de ciertos comercios y la flexibilización de las medidas derivadas de la emergencia sanitaria *“ha causado aceleradas transformaciones y ha activado los procesos de digitalización en distintas áreas de la sociedad y la economía. El comercio electrónico no ha sido una industria ajena a estos cambios. Si bien ha ocurrido un desplazamiento importante del consumo hacia los canales digitales, éste no ha sido uniforme”*.

En estricto análisis del transporte como sector económico, se logra percibir que tanto empresas, agencias, intermediarios y usuarios, acceden a las virtudes del comercio electrónico en un porcentaje promedio semejante al sector turismo y de servicios: entre el 50 % y 60 %.

Pues bien, la perspectiva de 2021 se torna opaca en tanto a la incertidumbre en la reactivación de los sectores económicos. Pero, lo que sí es cierto, es que los usuarios mantienen sus necesidades de movilización y, por lo tanto, restablecerán sus hábitos de consumo una vez se alcance cierta mejoría en las contingencias generales de salud y

orden público, que han exigido para todos acomodarse a la baja demanda del servicio y al mantenimiento de costos por operación. El restablecimiento de la confianza en el sector transporte, a través del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, y el afianzamiento del autocuidado de las personas que hacen parte de la infraestructura y de los pasajeros, reforzará el crecimiento gradual de la operatividad, y contribuirá a la reactivación económica del transporte y turismo.

Este panorama del 2020, y el pronóstico de las perspectivas de comportamiento del e-commerce en el sector transporte para 2021, hace exigible la disposición de todos los esfuerzos por parte de las empresas de transporte público, los usuarios y la Superintendencia de Transporte. Las empresas de transporte, intensificando el control sobre sus plataformas y mecanismos de venta por internet, para garantizar, en todo momento, el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia. De manera que el ofrecimiento de los servicios de transporte a través de medios digitales sea en todo momento transparente, efectivo y real. Los usuarios, vigorizando su interés y su capacidad para informarse sobre los bienes y servicios que se ofrecen, y robusteciendo sus decisiones de consumo. Y, la SuperTransporte que en su función de velar por el cumplimiento de las normas sobre protección a usuarios, acentúa y reitera su compromiso permanente para el fomento, la divulgación, la vigilancia, la inspección y el control en todas las etapas de la adquisición de servicios de transporte por parte de los usuarios.

Es importante destacar que la Superintendencia de Transporte enriquece constantemente su labor, a través del estudio de los factores internos y externos que afectan, sea positiva o negativamente el sector. Para el caso del comercio electrónico, incentivamos su uso responsable, transparente e informado. Se les recuerda a los lectores que contamos con una guía y un decálogo para dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios a la hora de comprar tiquetes por vías electrónicas. Podrán consultar estas y otras herramientas útiles en la sección “material didáctico” del módulo “SuperEducativo” de la página web de la SuperTransporte, o a través del enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/material-didactico/> 

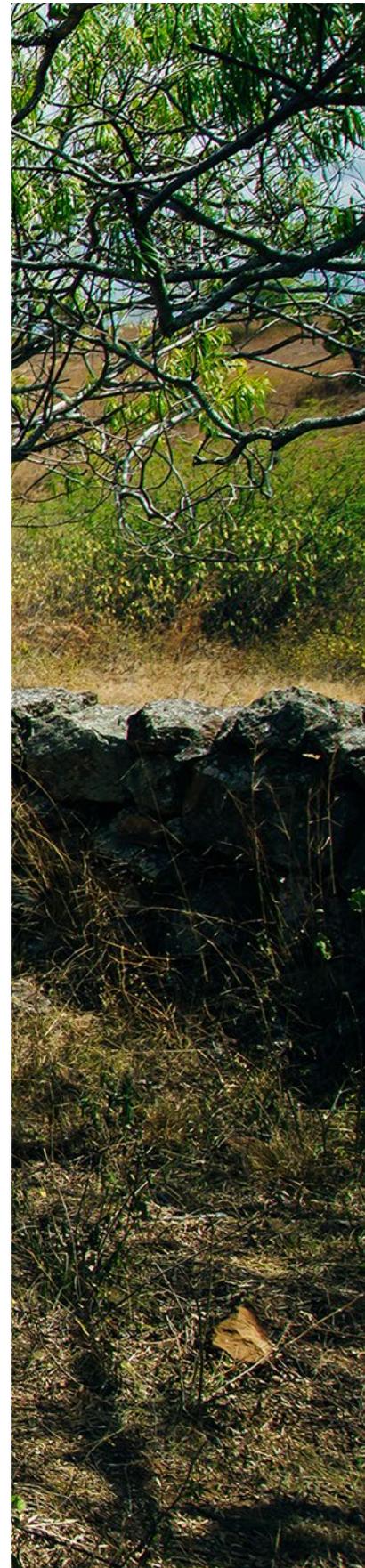
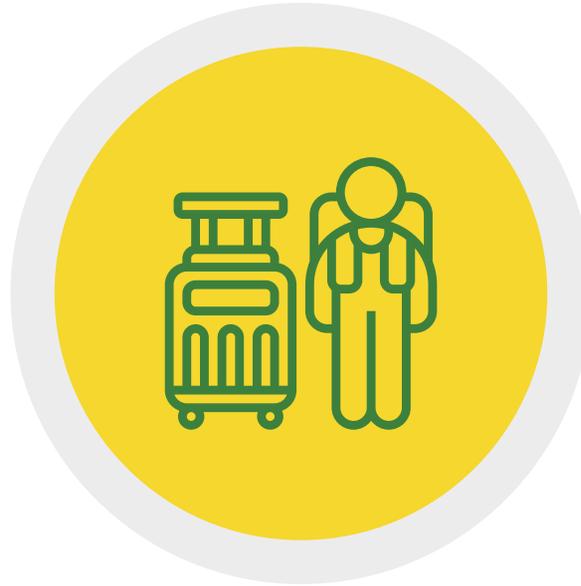
1. Informe de comportamiento del comercio electrónico en Colombia entre 2020 y perspectivas para 2021. Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. Se puede consultar en: <https://www.ccce.org.co/wp-content/uploads/2020/10/informe-comportamiento-y-perspectiva-ecommerce-2020-2021.pdf>
2. Informe de comportamiento del comercio electrónico en Colombia entre 2020 y perspectivas para 2021. Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. Gráfica 8: Comportamiento de las categorías del comercio electrónico. Fuente: Evertec-Place to Pay, Mercado Pago, PayU, Pay Valida, Elaboración de la CCCE.

¿A dónde viajar?

Turismo con identidad y conciencia

Por: Andrés Felipe Vallejos Reyes





El turismo es una de las actividades preferidas por las personas en sus vacaciones o fines de semana. Sin duda, la posibilidad de conocer lugares nuevos y vivir experiencias inéditas puede combinarse con cualquier gusto o plan; desde el interés y el agrado por la naturaleza hasta la atracción por las compras y los centros comerciales, desde lugares históricos o antiguos hasta modernas atracciones en parques de diversiones, de cualquier forma, ser turista implica esencialmente el hecho de desplazarnos de nuestras residencias y por ende, uno de los interrogantes a plantearnos es: ¿a dónde viajar?

Los artículos científicos y de opinión demuestran la inmensa riqueza cultural y natural que existe en nuestro país, para nosotros los colombianos, es un orgullo ante el mundo ser catalogados como uno de los principales destinos turísticos por nuestra biodiversidad, característica que pareciéramos olvidar al momento de elegir nuestro próximo viaje.

El punto es que algunas personas piensan que para viajar se necesita mucho dinero o recorrer largos trayectos ¿por qué? Una de las razones es que pasamos por alto que muy cerca de nosotros existen lugares realmente interesantes que vale la pena visitar.

Pues bien, la respuesta a la pregunta que les formulo en el título de este artículo dependerá de las circunstancias particulares de cada uno, pero como colombianos, debemos asegurarnos de conocer primero nuestro país ¿por qué? Aquí las razones:

1. Según el Instituto Humboldt, Colombia es el segundo país más biodiverso del planeta, debido a su posición geográfica cuenta con diferentes ecosistemas que,



además de formar paisajes increíbles, también es hábitat de flora y fauna. Somos el primer lugar en especies de aves y orquídeas, el segundo en el mundo en riqueza de plantas, anfibios, mariposas y peces de agua dulce, el tercer país en número de especies de palmas y reptiles y el cuarto lugar en mamíferos.

2. Nuestra privilegiada posición nos permite disfrutar de cualquier clima los 365 días del año, desde el intenso calor en La Guajira o los llanos, pasando por la lluviosa y fresca Amazonía, hasta el frío de Boyacá o Nariño, e incluso, la misma capital, Bogotá. El clima jamás será una excusa para no viajar. ¿Quieres ir a la playa? Es probable que ya conozcas la costa atlántica pero no puedes perderte de viajar por nuestra Región Pacífica.
3. Estudios formales relacionados con las fiestas que tienen lugar de manera anual han arrojado que en Colombia existen más de 4 mil fiestas entre carnavales, ferias y festivales. Si te gusta el folclore, las tradiciones

y el baile, cualquiera de las celebraciones es perfecta para ti, y lo mejor, durante todos los meses del año.

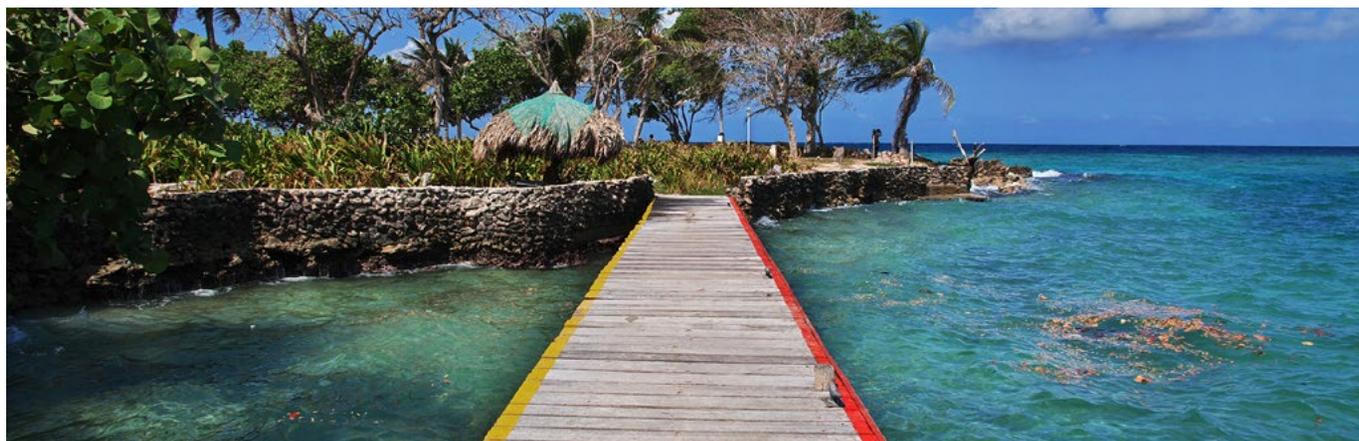
4. El turismo en nuestras regiones es un motor de desarrollo, impulsa la economía y sirve de sustento de miles de familias, seguramente te encontrarás con gente amable y hospitalaria que estará dispuesta a recibirte con los brazos abiertos y a quienes podrás apoyar solamente con tu visita.
5. La riqueza cultural y natural permite que Colombia posea una gran diversidad gastronómica que deleitará tu paladar cualquiera que sea tu gusto. ¿Te has preguntado si ya probaste todos nuestros sabores?
6. No importa si tu viaje es de 1 o 1000 Km, para viajar por Colombia no tendrás que preocuparte por papeleo o trámites de migración, sólo asegúrate de llevar tu identificación y si viajas en vehículo particular, que el mantenimiento y documentos estén en regla.

DEPARTAMENTO DE NARIÑO



7. Viajar en transporte público puede ser mucho más económico y además existen infinidad de empresas, seguramente alguna de ellas podrá satisfacer tus necesidades y expectativas. No olvides tus derechos y deberes como usuario del sector transporte, y descuida, si tienes algún problema, siempre podrás contar con la SuperTransporte.

Recuerda que nuestra identidad y orgullo como colombianos debe basarse en el conocimiento de nuestro propio territorio y las virtudes que este tiene para ofrecernos, principalmente porque el sentido de pertenencia surge de valorar lo que poseemos y de lo que somos parte, comenzando por nuestra vereda, municipio, departamento y región. □



LLANOS ORIENTALES





“(...) desde la Delegatura para la Protección de Usuarios de la Superintendencia de Transporte, se han puesto a disposición de los ciudadanos unas guías y cartillas de transporte aéreo y terrestre, con el propósito de que puedan tener a la mano la información relacionada con sus derechos y deberes.”

Usuario: conozca sus deberes en el sector transporte

Por: Alvaro Andrés Pinto Meriño

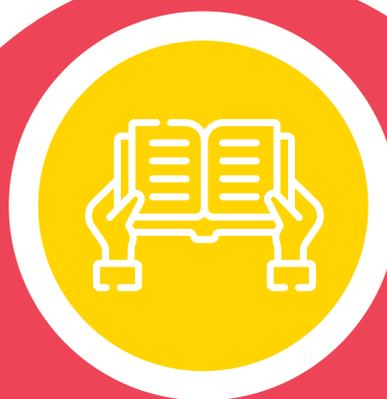
A la hora de desplazarnos por el medio de transporte de nuestra preferencia, como usuarios gozamos de unos derechos, los cuales deben ser garantizados por las empresas prestadoras de los servicios de transporte, pero no podemos perder de vista aquellos deberes que tenemos.

Resulta entonces conveniente preguntarnos: *¿Cuáles son nuestros deberes como usuarios de los servicios de transporte? ¿Qué tan importante es su cumplimiento?* A continuación, veremos cuáles son esos deberes a cumplir, no sólo para conocerlos, sino también para aplicarlos y que no tengamos ningún tipo de inconveniente al momento de hacer uso de estos.

Comenzamos con el **deber de informarse sobre las condiciones del servicio**. Este consiste en la obligación que tenemos los usuarios de conocer cada uno de los puntos relevantes del servicio que vamos a adquirir y de esta manera evitar descontentos o inconformidades. Al respecto, la recomendación es que, como usuarios debemos indagar y consultar las condiciones establecidas en los contratos de transporte, los cuales pueden estar publicados, por ejemplo, en el sitio web de la empresa o en la taquilla donde se efectúa la compra.

Ahora bien, cuando la empresa de transporte no suministre la información relacionada con las condiciones del servicio de manera clara, suficiente y oportuna, como usuarios podemos poner en conocimiento de la autoridad competente, que en estos casos es la Superintendencia de Transporte, para que adelante las acciones correspondientes.

Continuamos con el **deber de pagar el precio del servicio**. La regla general es que todos los usuarios de los servicios de transporte estamos obligados a pagar el valor informado, acordado y vigente, toda vez que, el contrato de transporte



PARA VIAJAR TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

1. Suministre al transportador sus datos reales.
2. Lea el contrato de transporte y pregunte sobre lo que le genere duda.
3. Pague la tarifa del servicio; verifique que el precio informado coincida con el cobrado.
4. Esté atento y observe las instrucciones y/o recomendaciones del transportador.
5. Infórmese y acate los protocolos de bioseguridad.

no es gratuito. Sin embargo, existen algunas excepciones que contempla la normatividad vigente, como, por ejemplo: en el transporte aéreo nacional, los menores hasta los dos (2) años de edad (menores de brazos) no deben pagar el valor de la tarifa; esto, teniendo en cuenta que, por su edad y condición, no ocupan asiento diferente al de su acompañante durante el trayecto. Y los menores entre los dos (2) y doce (12) años de edad, solo pagan, hasta dos terceras partes (2/3) de la tarifa, y en este caso, sí tendrán derecho a ocupar un puesto adicional.

Pasamos al **deber de obrar de buena fe**. La adecuada prestación del servicio de transporte depende de una excelente relación contractual, es por ello que, siempre debe prevalecer el cumplimiento de este principio frente al prestador del servicio y ante las autoridades; esto quiere decir entonces, que los usuarios debemos comportarnos de una manera recta, honesta y leal, lo que implica el ejercicio de los derechos propios sin afectar los de los demás.

Por último, encontramos el **deber de seguir las instrucciones**. Esto es, acatar y respetar las recomendaciones que las empresas de transporte informen, pues las mismas tienen

como objetivo salvaguardar las condiciones de seguridad, comodidad y tranquilidad durante el trayecto o recorrido. Esto no solamente constituye una garantía para el usuario a título personal, para la empresa como proveedor, sino también para el resto de pasajeros.

Actualmente debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el covid-19, las dinámicas en cada una de las actividades que desarrollamos a diario han cambiado. Por lo anterior, es importante tener en cuenta todas aquellas medidas que, a raíz de la nueva realidad tenemos que cumplir como usuarios de los servicios de transporte. Cabe recalcar que, estamos llamados a ser responsables con nuestra salud y con la de nuestro entorno, y que, si vamos a viajar, no podemos hacer caso omiso al **deber de informarnos y cumplir todos las políticas y protocolos de bioseguridad** adoptados por las empresas de transporte para evitar la propagación y el contagio del virus.

Recordemos que, desde la Delegatura para la Protección de Usuarios de la Superintendencia de Transporte, se han puesto a disposición de los ciudadanos unas guías y cartillas de transporte aéreo y terrestre, con el propósito de que puedan tener a la mano la información relacionada con sus derechos y deberes. □

CONSÚLTelas Y DESCÁRGUelas LEYENDO LOS SIGUIENTES CÓDIGOS QR



TRANSPORTE AÉREO



TRANSPORTE TERRESTRE



Un vuelo sin PERCANCES

Por: Carmen Elena Paz Moreno

Al momento de adquirir tiquetes aéreos, ya sea por la emoción del momento o por recurrir a la ayuda de un tercero, pasamos por alto informarnos adecuadamente sobre lo que compramos, por ejemplo, muchas veces creemos que nuestro tiquete aéreo incluye equipaje de mano y equipaje de bodega, sin embargo, al emprender el viaje chocamos con la realidad cuando nos cobran por la maleta que deseamos transportar al no estar incluida en el servicio pagado. Es factible que las aerolíneas tengan la capacidad de llevar nuestro equipaje adicional de manera gratuita, sin embargo, no podemos olvidar los costos que las aerolíneas deben cubrir.

Para entender mejor la situación y aunque no sea comparable la compra de un servicio móvil con una empresa de telefonía, que adquirir un servicio de transporte con una aerolínea, vamos a ponernos en el lugar de una compañía que ofrece servicios de comunicaciones. Si alguien va a comprar un servicio que incluye 4Gb de navegación y WhatsApp ilimitado por cuarenta mil pesos (\$40.000), la empresa le prestará el servicio al cliente en los términos contratados, aunque tenga la posibilidad de ofrecerle más gigas y acceso a otras redes sociales, ya que el usuario no puede exigir más de lo que compró y la empresa no debe dar más de lo contratado.

Así las cosas, al momento de adquirir un servicio de transporte aéreo y para que éste satisfaga nuestras necesidades, es importante que revisemos:

- El tipo de tarifa que vamos a adquirir, de ello depende si podemos o no, solicitar reembolsos o cambiar nuestro itinerario sin cargos adicionales.
- El aeropuerto de salida y de llegada.
- Si el vuelo tiene escalas o conexiones.
- La fecha y hora del vuelo, recuerde que siempre la encontrará en horario militar.
- El equipaje permitido, así como las especificaciones del número de piezas, peso y medidas.
- La hora de presentación en el aeropuerto.
- Los documentos exigidos para el viaje, sea para destinos nacionales o internacionales.
- Si debemos imprimir nuestro pasabordo o pagar por esta.
- Los términos y condiciones de los derechos de desistimiento y retracto.

- Y, no está de más, leer el contrato de transporte de la aerolínea con la que vamos a tomar el vuelo.

En conclusión, cuando vayamos a adquirir tiquetes aéreos a través de una aerolínea o agencia de viajes, es muy importante leer y conocer los términos y condiciones de los servicios que nos ofrecen, de esa forma disfrutaremos a plenitud nuestro viaje sin llevarnos ningún tipo de sorpresa, bien sea porque se sale de nuestro presupuesto tomar un servicio adicional o simplemente porque no se ajusta a nuestros planes. □





Cancelación, interrupción o demora del vuelo

Por: Cristhian David Narváez Rodríguez

Seguramente, la mayoría de los usuarios del servicio de transporte aéreo han sufrido por lo menos una vez, la molesta y tediosa situación de tener su vuelo demorado, cancelado, o peor aún, interrumpido, esto último cuando han logrado iniciar el viaje, pero no han conseguido arribar directamente a su destino. Las situaciones mencionadas, son indudablemente incómodas, por decir lo menos, y generan, casi que automáticamente, una serie de sentimientos negativos que se resumen en frustración absoluta, ya que, por regla general, el cumplimiento de un itinerario de vuelo permite la realización, según el plan personal del usuario, de actividades que tenga proyectado efectuar en el lugar de destino.

Ahora bien, así como se generan automáticamente esta serie de sentimientos descritos, surge también, la necesidad de atribuir responsabilidad a alguien por lo sucedido, siendo las aerolíneas las principales señaladas, lo anterior acompañado de deseos de compensación. Sin embargo, no hay nada más alejado de la realidad, puesto que la normatividad aeronáutica se ha encargado de regular este tipo de situaciones, y por ende debe ser analizada detalladamente, así:

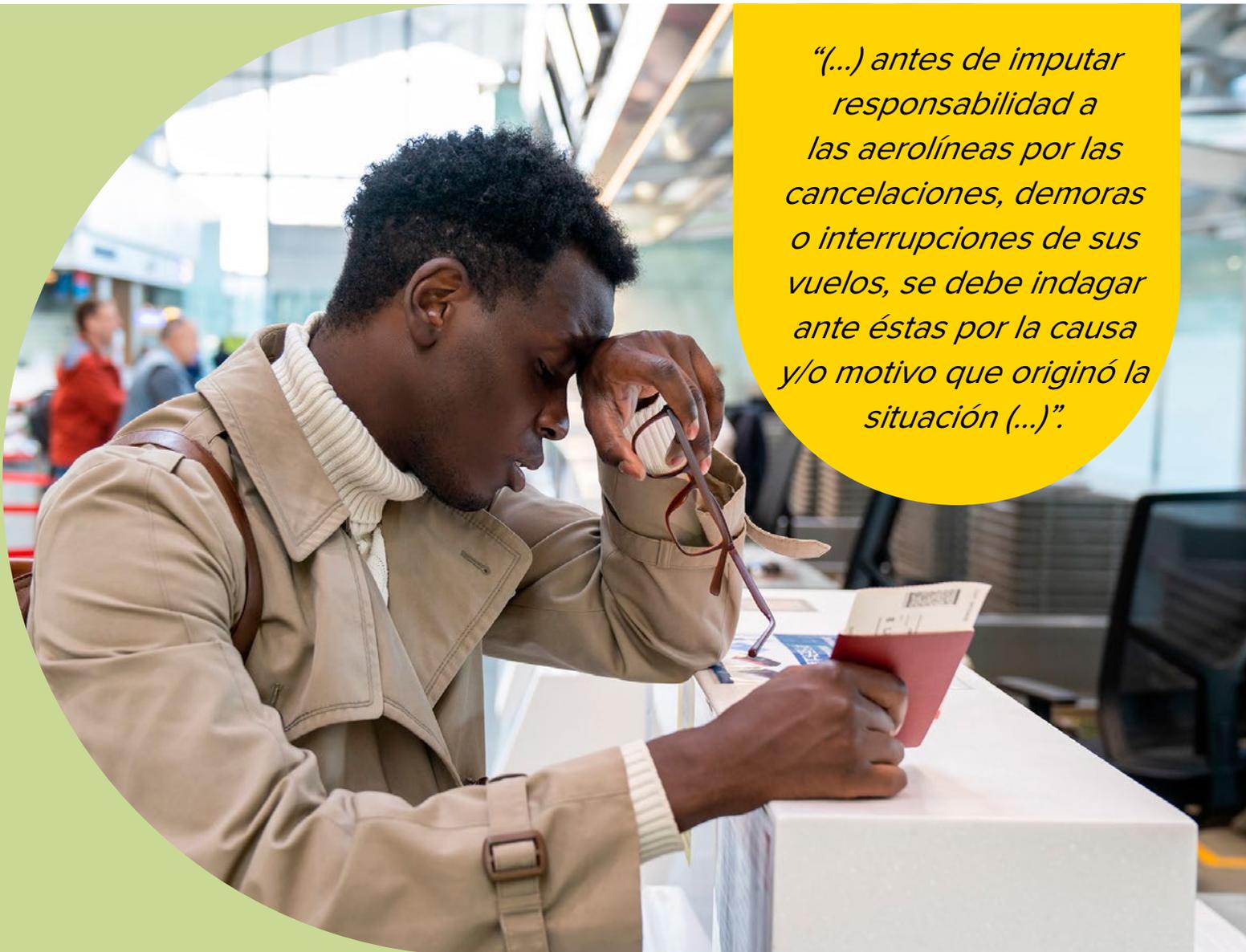
1. Ante cancelación o demora del vuelo generada por eventos como tormentas eléctricas, manifestaciones públicas que impiden a los pilotos llegar a tiempo, tráfico aéreo, etc., la aerolínea se libera de responsabilidad reembolsando el valor pagado por el tiquete, no obstante, la devolución está sujeta a la pretensión del usuario, ya que, en muchas ocasiones, más que su dinero, el usuario necesita viajar, entonces puede acogerse a otras alternativas que le otorgue la aerolínea, o si se encuentra ante una demora, y el usuario no acepta ninguna otra opción, pero desea viajar, tendrá que esperar hasta que las condiciones mejoren y el vuelo se pueda efectuar.
2. Si el usuario, definitivamente, no quiere esperar ante la demora o ha ocurrido cancelación del vuelo por situaciones como las señaladas anteriormente, tiene derecho a optar por el reembolso inmediato del precio total del tiquete, sin lugar a ninguna penalidad.

Esta inmediatez también ha sido definida por las normas de transporte aéreo, estableciendo unos plazos de reembolso de acuerdo con la forma en que se realizó el pago. Así pues, i) si este se hizo en efectivo, la aerolínea tiene hasta seis (6) horas, a partir de la solicitud, para realizar la devolución y se entenderá como inmediato; ii) si se pagó mediante tarjeta de crédito, medios de pago diferidos u otro medio electrónico, la aerolínea tiene hasta cinco (5) días hábiles, a partir de la solicitud, para generar la orden a la entidad financiera de realizar el reintegro y se entenderá como inmediato, en este punto hay que decir que no se establece el término con el que la entidad financiera cuenta para ejecutar efectivamente la restitución.

Ahora, hay que tener en cuenta que en virtud de lo dispuesto por el artículo 17 del Decreto 482 de 2020, actualmente las aerolíneas no están obligadas a realizar reembolsos en dinero, pueden hacerlo mediante servicios que ellas ofrezcan. Esta medida se adoptó para proteger tanto a aerolíneas como a usuarios, ya que los efectos adversos generados por la pandemia podían llevar a quiebra a muchas empresas aéreas, afectando así a los consumidores. No hay que olvidar que, de conformidad con lo señalado por el artículo 4 del Decreto 557 de 2020, lo anterior también aplica para tiquetes adquiridos a través de agencias de viajes.

3. Cuando el vuelo inició, pero se interrumpió antes de llegar a su destino final y fue necesario aterrizar de emergencia en otro aeropuerto, por ejemplo, por un suceso como la neblina que genera poca visibilidad o alguna falla técnica inesperada de la aeronave, la aerolínea tiene la obligación de transportar a los usuarios y sus equipajes hasta el lugar de destino, por el medio más rápido posible, sin embargo, si ocurre esta situación el usuario puede optar por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

En este escenario, se presenta un evento relevante y es que, si la interrupción del vuelo genera gastos de mantenimiento y hospedaje, la aerolínea debe asumirlos, así que estamos en presencia de una compensación, a pesar de que la interrupción fuera ocasionada por un incidente



“(...) antes de imputar responsabilidad a las aerolíneas por las cancelaciones, demoras o interrupciones de sus vuelos, se debe indagar ante éstas por la causa y/o motivo que originó la situación (...)”.

que no sea de su responsabilidad, lo cual es un hecho totalmente excepcional, toda vez que, las aerolíneas por regla general únicamente están llamadas a compensar cuando los hechos son imputables a estas.

Analizada la norma, resulta pertinente descender a la realidad, puesto que, según cifras oficiales de la Superintendencia de Transporte desde enero hasta junio del presente año se han radicado por parte de los usuarios del sector 1.558 quejas relacionadas con demoras, cancelaciones o interrupciones en sus vuelos, siendo las dos primeras situaciones las más frecuentes, y ante los requerimientos que realiza esta entidad, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, las aerolíneas allegan, en la mayoría de los casos, las pruebas que permiten constatar la ocurrencia de una tormenta eléctrica, alteraciones del orden público, tráfico aéreo, neblina, falla técnica imprevista de

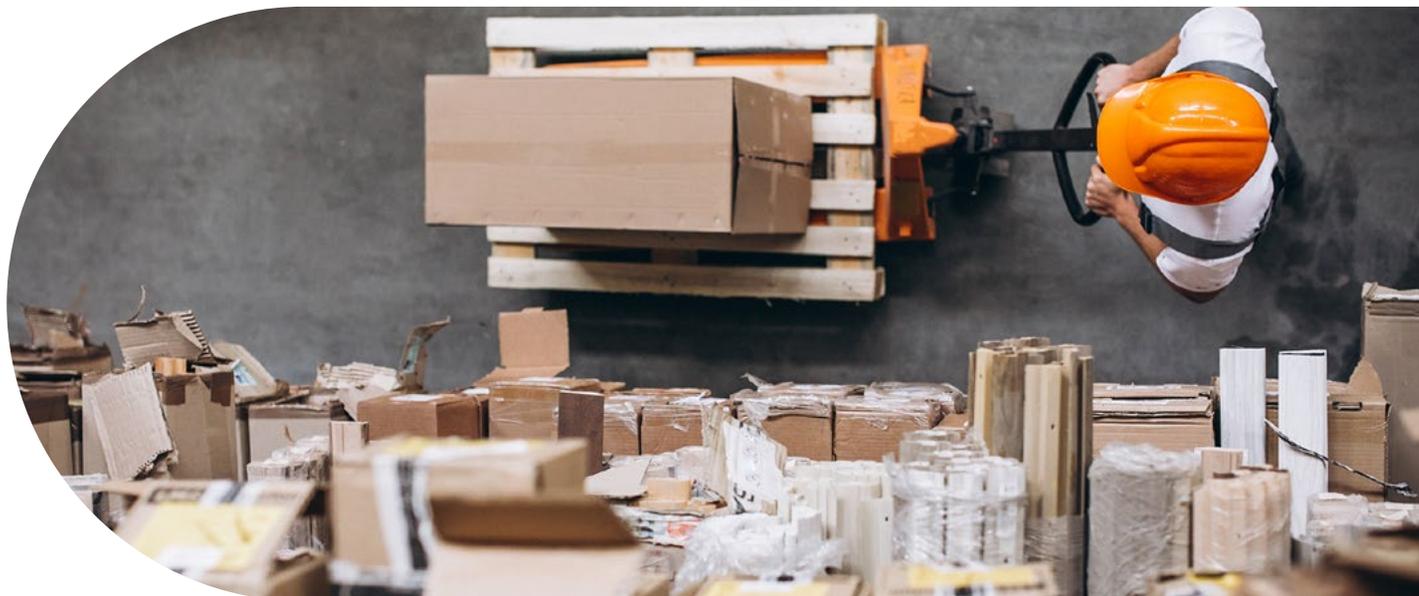
la aeronave, etc., que les impidió ejecutar el vuelo en el itinerario programado, lo cual es corroborado ante la Autoridad Aeronáutica -Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil-.

Como conclusión, antes de imputar responsabilidad a las aerolíneas por las cancelaciones, demoras o interrupciones de sus vuelos, se debe indagar ante estas por la causa y/o motivo que originó la situación, teniendo claro que eventos como los citados a manera de ejemplo, liberan al transportador de responsabilidad, y por tal razón, no tienen la obligación de entregar compensaciones como refrigerios, desayunos, almuerzos, cenas, llamadas telefónicas, hospedaje, gastos de traslado entre hotel y aeropuerto, etc., contemplados en la ley. Eso sí, el usuario siempre tendrá derecho a exigir el reembolso cuando no acepte las opciones que ofrezca la compañía aérea. □



**¿Y qué
pasó con mi
paquete?**

Por: Héctor Gustavo Monroy Cadavid



Esta es, tal vez, la pregunta que sintetiza los problemas que enfrentan los usuarios del servicio de transporte de mercancía y la expresión más común y coloquial ante la pérdida, saqueo, retardo y daño de las cosas transportadas, pero también el origen de un reto que como Superintendencia de Transporte debemos hacer frente para la protección de los derechos de todos los usuarios.

Este artículo se construye como una herramienta para mostrar las principales situaciones que un usuario puede encontrar en el transporte de mercancías. Pretende ser una voz de conciencia que nos susurre y nos prevenga de circunstancias anómalas cuando se decide transportar cualquier objeto haciendo uso de este servicio ¿Y qué pasó con mi paquete? Deberá ser una pregunta cuya respuesta no divague en los renglones de las contestaciones a quejas, sino que, por el contrario, se materialice en soluciones rápidas y efectivas.

Todos somos usuarios en algún momento de nuestra vida, y por lo tanto, esperemos que los servicios que utilizamos puedan satisfacer nuestras necesidades: Que el internet no se nos caiga, que el profe sepa enseñar eso que tanto hemos anhelado aprender, que el plomero arregle bien el desagüe de la cocina, que el médico dé con esos “achaques” que nos han tenido enfermos, y por supuesto que la mercancía que enviamos, y le confiamos a la empresa, llegue en el mismo estado en que fue entregada, y en el tiempo y el lugar convenido.

Pero ¿De qué depende la plena satisfacción de los servicios que diariamente adquirimos? La respuesta a esta pregunta se encuentra en la norma y en un derecho que nos protege contra los principales problemas en su prestación: el

derecho a recibir un servicio de calidad.

Mucho se ha hablado de calidad y aun así, pareciera ser un concepto difícil de entender, y digo pareciera porque salir de este meollo conceptual resulta ser más sencillo de lo que imaginamos. Basta con comprender que su contenido se posa en tres dimensiones que apuntan a las características del servicio: lo inherente, lo legal y aquellas atribuidas por la información.

En otras palabras, un servicio de calidad se configura cuando hay un cumplimiento de todas las características que conforman su naturaleza, esas que le permite distinguirse de cualquier otro y que son la razón de su existencia en el mercado. Así mismo, es importante entender que debe ir ligada al cumplimiento de la ley, puesto que, sus dinámicas pueden estar reguladas en normas de obligatorio cumplimiento. Y por último, la información adquiere relevancia, ya que aquello que nos comunique la empresa transportadora, relacionado con el servicio, tendrá un impacto en la evaluación del mismo.

¿Y qué pasó con mi paquete? para responder a esta pregunta debemos recordar el momento en que contratamos el servicio y entregamos la mercancía al transportador. Pensar si en realidad fuimos lo suficientemente cautelosos y cuidadosos como para informarnos plenamente de las condiciones y características. Analizar y discernir sin afanarnos en culpar al otro, pensar en nuestro comportamiento como usuario y preguntarnos si:

1. Por ejemplo: transportar cosas de un lugar a otro.
2. Tal es el caso del código de comercio, cuyo artículo 982 obliga al transportador a conducir las cosas y entregarlas en el mismo estado en que fueron recibidas, obligación del transportador que se convierte en una característica legal de esta actividad.
3. Artículo 1030 del Código de Comercio.
4. Artículo 1031 del Código de Comercio.



- ¿En realidad declaré el valor real de lo que pretendía transportar?
- ¿Me tomé el tiempo para leer e informarme de las condiciones del servicio?
- ¿Pregunté y aclaré las dudas que me surgieron cuando contraté el servicio?
- ¿Me quedé callado ante lo que no entendí?
- ¿Suministré información real cuando me la solicitaron?

Un usuario ideal es un usuario activo, y aunque la empresa tiene una carga mayor en la ejecución del contrato de transporte, como consumidores tenemos responsabilidades que cesan hasta el momento final de la prestación, que para el caso del transporte de cosas será cuando las recibimos y verificamos que han llegado en el mismo estado en que fueron entregadas.

Una de las investigaciones que la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte se encuentra adelantando, y que ejemplifica el deber de cuidado que todos debemos tener, corresponde al transporte de un televisor desde la ciudad de Montería

al municipio de Facatativá. La usuaria de este caso, hizo entrega del objeto en su empaque original; sin embargo, la mercancía llegó averiada al lugar de destino.

Hasta aquí podemos pensar en un infortunio en el transporte, que de conformidad con la normatividad colombiana acarrea una responsabilidad directa de la empresa. No obstante, el problema se origina en el monto de indemnización por la avería, ya que la misma deberá realizarse conforme al valor que el remitente haya declarado o en ausencia de este, será el ochenta por ciento (80%) del valor probado de la mercancía.

En este caso la usuaria declaró un valor menor del que en realidad costaba el artículo, lo que permitió que la empresa indemnizara con un monto inferior del solicitado. Sin embargo, los hechos se encuentran en investigación, ya que, de conformidad con la queja presentada, la usuaria manifiesta que no declaró el valor real debido a que la misma empresa le recomendó no hacerlo para evitar sobrecostos en el envío.

Esta situación nos permite reflexionar acerca de la importancia de ser un usuario diligente en la relación comercial, de ser un usuario informado y precavido, incluso en aquellas situaciones en donde la confianza lleve a pensarlas como inexistentes o poco probables. Recuerden que los infortunios e inconvenientes también pueden tocar nuestra puerta y lo mejor es siempre actuar en el marco de la legalidad.

Al hablar de infortunios e inconvenientes, los daños suelen ser los protagonistas en la prestación de este servicio, sin embargo, estos se pueden evitar con un adecuado embalaje de la mercancía, y digo adecuado porque es necesario que responda a las exigencias de las características y naturaleza de la cosa transportada.

El embalaje previene los daños y por regla general está a cargo del remitente, sin embargo, es común que la empresa transportadora ofrezca el servicio, por lo que es decisión de cada usuario aceptarlo o no, e incluso puede llegar a tener un costo adicional.

Otra de las quejas presentadas a esta entidad versa en la disputa por la responsabilidad de un televisor averiado cuando se transportaba desde Medellín hasta Bogotá. La usuaria presentó queja ante la empresa transportadora y esta le respondió afirmando que el daño fue consecuencia directa del embalaje de la mercancía, y, por lo tanto, no reconoció reparación o indemnización alguna.

Posteriormente, la misma usuaria radicó queja ante la Superintendencia de Transporte manifestando que el televisor fue entregado en buen estado y que el embalaje fue realizado por el transportador, previa inspección y verificación de las condiciones de la cosa, además de esto indicó haber realizado un pago adicional por este servicio.

Recuerden que es su derecho recibir la constancia de los servicios que adquieren con las empresas. Estos les podrán ayudar a soportar sus quejas, sin que implique un requisito o condición para hacer valer sus derechos. Se recomienda también que la declaración de la mercancía sea detallada y exacta, para evitar que, ante un reclamo por pérdida o avería puedan existir respuestas, por parte de las empresas, que dilaten o hagan más complicada la indemnización.

La responsabilidad de la empresa transportadora por pérdida o avería de la mercancía, va desde el momento en que la recibe, o ha debido hacerse cargo de ella, hasta el momento en que es entregada al destinatario en el sitio convenido. Por lo tanto, les recomendamos que cuando reciban la mercancía verifiquen su estado, ya que, en casos de pérdida parcial, saqueo o avería deberán formular la protesta en ese mismo instante.

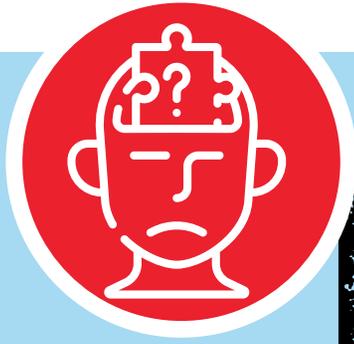
Si por circunstancias especiales es imposible realizar

la protesta al momento de recibir la mercancía, usted podrá aceptarla bajo la condición de que se haga su reconocimiento dentro de los tres días siguientes a la fecha de entrega y en presencia de la empresa transportadora.

La Superintendencia de Transporte se encuentra gestionando quejas relacionadas con pérdidas, averías y saqueos de mercancía, y muchas de ellas tienen una situación en común: el destinatario recibe el paquete, firma el documento de entrega y no se percató previamente de su estado. Si bien es cierto la responsabilidad no queda limitada a la firma de un documento, y las investigaciones apuntan a esclarecer los hechos, lo mejor es siempre advertir como se recibe la cosa en el momento de su entrega.

Tengan en cuenta que la Superintendencia de Transporte está para ustedes, para velar porque el servicio de transporte se preste bajo el respeto de los derechos de los usuarios. *¿Y qué pasó con mi paquete?* Deberá ser una pregunta cuya respuesta no se pose en laberintos indescifrables o en la causa de una investigación administrativa, y para ello deberán asumir su rol de usuarios, informarse y cumplir con las condiciones del servicio, que de la legalidad y buen actuar de las empresas nos encargamos nosotros. □





ERRORES QUE NO VUELAN

Por: Héctor Gustavo Monroy Cadavid

Desde el 2019 la Superintendencia de Transporte es la entidad encargada de proteger los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo. A partir de esa fecha y hasta el día de hoy, la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte ha implementado políticas que protegen los derechos y promueven los deberes, las buenas prácticas empresariales y la prevención de cualquier situación que pueda consolidar el incumplimiento a las normas de protección al usuario.

Las investigaciones administrativas suelen convertirse en caleidoscopios por donde se observan y se analizan cada uno de los hechos que dan origen a las quejas y reclamos. Este ejercicio arroja resultados que permiten entender el comportamiento de las empresas, de los usuarios y en general de los actores involucrados; que además sirven como insumos para la formulación de proyectos, por parte de la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte.

Los errores suelen ser algo intrínseco al ser humano, puesto que nos hemos construido a partir de él. El error obliga a realizar un diagnóstico de lo que somos, nos impulsa a corregirlo y a evitar su repetición. Por lo anterior, y a partir de la premisa de la no reincidencia y de la naturaleza especializada de ciertas actividades, hay errores a los que no es posible permitir su vuelo. Errores que al momento de concretarse deberán ser reprochados y gestionados para que nunca más vuelvan a ocurrir.

En la Dirección de investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, se ha adelantado el estudio de varias quejas en contra de aerolíneas por presuntamente incurrir en el error; a continuación, se presentan tres casos, cuyas

particularidades permiten pensar que este se pudo prever con un mejor cuidado en el suministro de la información o un mayor grado de diligencia y control.

El primer caso lo protagoniza una usuaria que compró dos tiquetes aéreos, uno de ellos para un joven que recién cumplió su mayoría de edad. Previo al vuelo, se comunicó con la aerolínea y esta le informó que no era posible transportar al joven pasajero si no presentaba por lo menos la contraseña que acreditara el trámite de la expedición de la cédula de ciudadanía.

La usuaria le respondió que, de conformidad con la normatividad colombiana, las personas que estén próximas a cumplir la mayoría de edad cuentan con un periodo de tres (03) meses en el que podrán viajar exhibiendo la tarjeta de identidad. Sin embargo, la aerolínea insistió en que es responsabilidad de cada pasajero contar con los documentos necesarios para abordar el vuelo.

En la actualidad, y ante la queja presentada a esta superintendencia, se sancionó en primera instancia a la aerolínea, ya que desconoció el contenido del Manual Estandarizado de Medidas de Seguridad para la Aviación Civil, el cual señala que en el evento en que el pasajero que vaya a viajar esté próximo a cumplir una edad que genere cambio en el documento de identificación, se otorgará un periodo de transición por el término de tres (3) meses, tiempo dentro del cual se aceptará como válido el documento anterior, es decir podrá presentar registro civil de nacimiento, si recién cumplió los siete (07) años de edad o tarjeta de identidad, si alcanzó la mayoría de edad dentro de los tres (03) meses anteriores al vuelo. Al estar el joven pasajero dentro del mencionado periodo, la aerolínea



debió prestar el servicio y expedir el respectivo pasabordo aceptando la tarjeta de identidad.

El segundo caso se encuentra relacionado con la solicitud de cambios en el itinerario del servicio de transporte aéreo. Recordemos que un usuario puede solicitar a la aerolínea cambios en su reserva, siempre y cuando no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales y asuma eventuales sobrecostos de conformidad con sus condiciones y disponibilidad de horarios o cupos.

El usuario de este caso realizó la compra de tiquetes para la ruta Bucaramanga – Barranquilla con fecha del 17 de julio de 2019, posteriormente, y por motivos personales, debió modificar la fecha de su vuelo, por lo que se comunicó con la aerolínea para solicitar el cambio al 18 de julio del mismo año, aceptando pagar los sobrecostos ocasionados. Una vez en el aeropuerto, y confiando en que su solicitud fue realizada, este se presentó para tomar el servicio, sin embargo, la empresa le informó que no contaba con ninguna reserva por lo que no era posible expedir un pasabordo.

En respuesta a la reclamación del pasajero, la aerolínea realizó las verificaciones pertinentes, y evidenció que hubo un error, no se cargó al sistema el cambio solicitado. Posteriormente, este presentó queja ante la Superintendencia de Transporte, y una vez culminada la investigación se sancionó, en primera instancia, a la empresa por haber vulnerado la obligación de no expedir el pasabordo cuando se cumplen con todos los requisitos previstos en la norma.

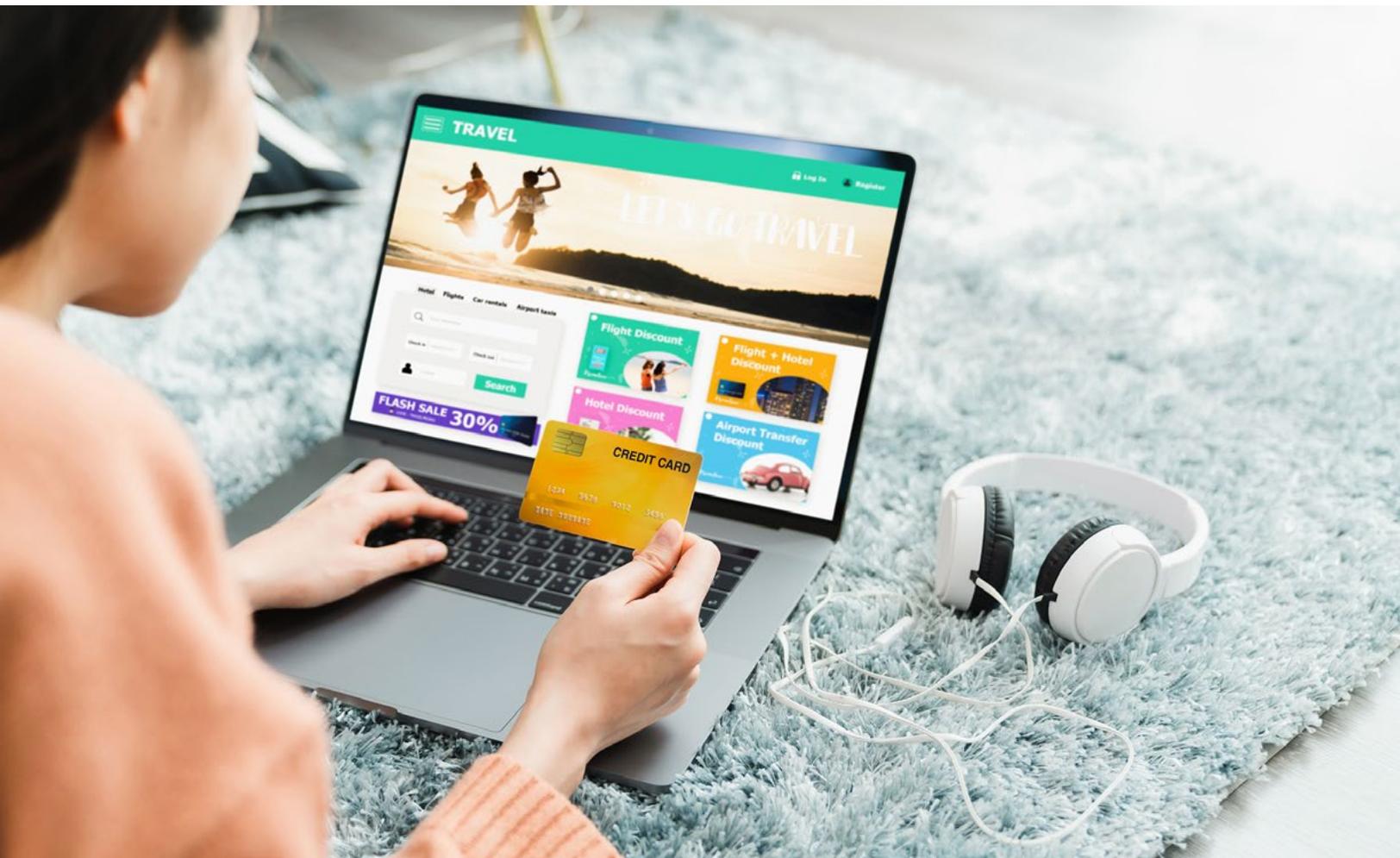
Finalmente, la Dirección de Investigaciones sancionó, en

primera instancia, a una aerolínea por cobrar un mayor valor del informado en el proceso de compra. El usuario al ingresar a la página web de la empresa para adquirir tiquetes aéreos correspondientes a la ruta Montería – Medellín, y durante el proceso de reserva, se percató de que el valor de los tiquetes era de \$92.461, incluyendo tasas e impuestos, al finalizar la compra se dio cuenta de que el precio era superior al informado previamente, ya que, terminó pagando una suma de \$106.740, es decir, \$14.279 de más.

Al observar la diferencia el usuario se comunicó con la aerolínea para presentar su reclamación, quien le respondió que hubo un error en la plataforma que ocasionó dicho cobro, reconoció el valor cobrado de más y reembolsó el mismo a través de un voucher a favor del quejoso. Esta superintendencia consideró que ese error vulneró el derecho del pasajero de pagar el valor informado por el servicio de transporte aéreo, sin que correspondan cobros adicionales no comunicados.

Tal como se indicó anteriormente, los errores en la prestación del servicio de transporte aéreo que transgreden los derechos de los usuarios, nos sirven para conocer el sector, para construir programas y campañas que los prevengan y ofrezcan una protección de derechos mucho más efectiva. Sin embargo, como policía administrativa con funciones de vigilancia, inspección y control tenemos el deber de sancionar y reprochar esos errores, no permitir su repetición y velar porque no existan, se esfumen, desaparezcan y nunca más vuelvan a volar. □

1. Previstas principalmente en el Estatuto del Consumidor y en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.



¿Viajar con una agencia de viajes o por cuenta propia?

Por: Lissy Natalya Luna Roperó

Uno de los interrogantes que se plantean los usuarios al viajar, ya sea de vacaciones, trabajo u otras razones, es si comprar un paquete con una agencia o realizar todas las gestiones para viajar por cuenta propia. Hoy voy a responder las dudas que seguramente usted también ha tenido al momento de viajar. Al final, usted decide, mientras tanto, aquí algunos puntos clave para que lo piense mejor.

Las agencias de viajes son empresas comerciales e intermediarias entre los viajeros y los proveedores (aerolíneas, cruceros, hoteles, museos, parques, entre otros). Su función es ofrecer paquetes y opciones de viajes que permiten tener una experiencia tranquila y segura. De esta forma, buscan facilitar trámites en relación con la compra de los tiquetes, traslados, alojamiento, entradas a sitios turísticos y alimentación. Por tal razón, las agencias de viajes están preparadas para resolver las inquietudes que tengan los usuarios y brindar asistencia antes, durante y después del viaje.

Por otro lado, viajar por cuenta propia implica mayores



niveles de libertad para los usuarios. En algunas ocasiones puede incluir una reducción considerable de los costos, dado que pueden seleccionar alojamientos económicos, adquirir vuelos en oferta y decidir cuándo y por dónde movilizarse en la ciudad elegida. Viajar solo es equivalente a descubrir un mundo de posibilidades y explorarlos a su gusto, con su propio horario e itinerario.

Si usted es una persona que le gusta planificar, clasificar y organizar de forma independiente, es posible que disfrute más de unas vacaciones estructuradas a su antojo. En ese sentido, al viajar por cuenta propia no tendrá que cumplir horarios o respetar los tiempos limitados en los sitios turísticos, ya que podrá planear su itinerario de acuerdo con el tiempo disponible.

Se entiende que elegir viajar solo o a través de una agencia de viaje es un dilema de difícil solución, puesto que los dos caminos brindan beneficios para los viajeros. Sin embargo, es importante que a la hora de tomar una decisión se evalúe el tiempo que se dispone para la organización del

viaje, los recursos económicos y los gustos personales. De estos tres factores dependen las expectativas del viaje.

Entonces, si desea tener la posibilidad de explorar lugares sin prisa, hospedarse en hostales y sentir libertad en cuanto a tiempo y lugares que visitar, la opción más idónea es viajar por cuenta propia. Por otro lado, si busca un viaje con menos preocupaciones, cuenta con poco tiempo para planificar las actividades y quiere liberarse de la responsabilidad de compra de algunos servicios (entre esos el alojamiento, la alimentación, el transporte y las entradas a sitios turísticos), la mejor opción será optar por contratar los servicios de una agencia de viajes.

En conclusión, viajar con una agencia de viaje o de forma autónoma dependerá de los gustos personales, el tiempo disponible para planear el viaje y los recursos económicos. Lo más importante es que se sienta seguro, tranquilo y conozca sus deberes y derechos como viajero para tener una experiencia inolvidable. □



Logística y transporte, ejes de la reactivación económica en Bogotá y la región

Por: Juan Carlos González *

Bogotá y Cundinamarca han dado pasos importantes en su recuperación empresarial para superar los impactos generados por la pandemia y la situación de orden público de los últimos meses. Esto se evidencia con la más reciente Encuesta Mensual realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), que sigue el rastro de la Reactivación Productiva desde octubre de 2020, y muestra los grandes esfuerzos de los y las empresarias de Bogotá-Región, así

como sus capacidades de resiliencia y adaptación para sobreponerse ante los retos actuales.

Las cifras con corte a junio de 2021 revelan un aumento en el porcentaje de empresas que operó a plena capacidad entre mayo y junio, al pasar del 13 % al 23 %, respectivamente. De igual forma, muestra que el 7 % de los empresarios manifestaron aumento en sus ventas



en junio de 2021, mientras que en mayo tan solo habían mejorado en un 2 %. Así mismo, aumentó el porcentaje de empresarios que manifestaron disminución de sus costos al pasar de 27% en mayo al 35% en junio.

Sin embargo, los desafíos para consolidar la recuperación de los empresarios y empresarias de la región en esta coyuntura aún continúan. Según datos del registro mercantil, luego de 15 meses de pandemia en Bogotá y 59 municipios que hacen parte de la jurisdicción de la CCB, hay 388.406 empresas activas, esto es 27.473 menos frente al 2019, último año comparable.

En esta tarea de recuperación, la logística y el transporte juegan un papel fundamental al ser actividades transversales que dinamizan la productividad y la competitividad empresarial, en especial para las micro y pequeñas empresas, que actualmente conforman el 97% del tejido empresarial en Bogotá y la Región y que han sido las más afectadas por la pandemia. Hoy son cerca de 10 mil empresas registradas en la CCB, relacionadas con las actividades de logística y de transporte, y representan cerca del 2,3% de los negocios constituidos en Bogotá-Región.

Por ello, desde la Cámara de Comercio de Bogotá se está liderando una agenda de reactivación económica, en la que la logística y el transporte son ejes claves para ayudar a los pequeños negocios a salir adelante en esta coyuntura.

Esta agenda la jalonan dos grandes esfuerzos encabezados por la entidad: por un lado, la Iniciativa Cluster de Logística y Transporte, que se ha concentrado en el desarrollo de proyectos enfocados en el apoyo a los demás sectores económicos que adolecen de soluciones logísticas pertinentes para los desafíos actuales. Como complemento a esta agenda, la CCB ejerce la Secretaría Técnica e impulsa la consolidación de la Alianza Logística Regional de Bogotá Cundinamarca como escenario de integración interinstitucional promovido por el Ministerio de Transporte, para resolver así las necesidades relacionadas con la normatividad, la infraestructura y la información que requiere el sector para mejorar la competitividad logística de la región.

Soluciones logísticas y de transporte para la reactivación de mipymes

Una de las principales necesidades que se identificó en una consulta realizada por la CCB a 440 micro y pequeñas empresas de los sectores económicos más afectados por la pandemia, está relacionada con la insuficiente disponibilidad de soluciones tecnológicas y poca implementación de mejoras en los procesos logísticos, para incrementar la productividad de los pequeños negocios en las condiciones actuales.

En esta encuesta, el 50 % de los empresarios consideró que sus operaciones logísticas podrían mejorar para hacer

más eficiente su negocio. Además, una de cada cuatro empresas indicó que su logística interna es la barrera o limitación más crítica para reactivar su actividad económica. Sin embargo, cerca del 36 % de empresas no evalúan sus operaciones en la cadena de suministro.

Pensando en cómo ayudar a cerrar estas brechas, fue lanzado en mayo Mi Sector se Reactiva, uno de los siete programas bandera de la CCB enfocados en atender las necesidades de reactivación de las micro y pequeñas empresas de los sectores más golpeados por la pandemia. Esta iniciativa busca resolver necesidades relacionadas con la logística, tales como la distribución y entrega de productos comercializados por canales de e-commerce y la gestión de inventarios y optimización de operaciones logísticas a través de la tecnología. El programa le apunta, además, a ofrecer soluciones digitales y financieras especializadas, para impulsar la adopción de tecnologías e incrementar el acceso de las microempresas al crédito formal y nuevas alternativas de financiamiento.

Mi Sector se Reactiva consta de seis “sets de soluciones” contruidos junto a 28 aliados empresariales con oferta pertinente de servicios, productos o herramientas a los más de 30.000 micros y pequeños negocios de comercialización de calzado y artículos de cuero; agencias de publicidad; inmobiliarias; hoteles y empresas de transporte turístico de pasajeros; centros de apoyo diagnóstico y terapéutico en salud, y panaderías y cafeterías.

<https://www.youtube.com/watch?v=IzPN6tpuDf8>

A la fecha son 192 las empresas que se han visto beneficiadas con un portafolio de herramientas y eventos especializados para reactivar las ventas por medio de canales digitales, mejorar la presencia digital de sus negocios, acceder a alternativas de financiamiento, adoptar medios de pago digitales, y promover el comercio electrónico a través de soluciones logísticas y de entrega de productos a domicilio. Los empresarios interesados en este programa pueden encontrar más información e inscribirse en www.ccb.org.co/misectorsereactiva

A estos resultados, se suma el importante avance en otras agendas como la Iniciativa Cluster de Logística y Transporte, la Alianza Logística Regional de Bogotá Cundinamarca, y otras iniciativas de la CCB con varios aliados en proyectos y acciones como la promoción de más de 450 empresas del sector a través del Directorio de servicios logísticos y de Transporte, el proyecto de consolidación de cargas en 25 empresas del sector agroindustrial para reducir costos logísticos en un 5%, así como la participación en la puesta en marcha del piloto de cargue y descargue en horarios no convencionales y en el ciclo de formación virtual para el desarrollo eficiente del transporte de carga, en conjunto con las Secretarías Distritales de Movilidad y la de Desarrollo Económico de Bogotá. □

* Vicepresidente de Competitividad de la Cámara de Comercio de Bogotá



¿Sabías que?

Por: Eduardo Albeiro Yate M.

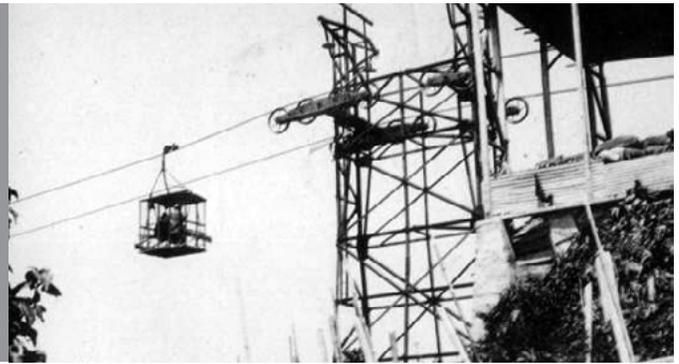


1.

Hacer el **baggage drop – off** de último tiene sus ventajas, ya que, hay muchas probabilidades de que este salga primero. ¡Es un pequeño truco si tienes prisa o eres impaciente! Recuerda que al mostrador se acude habiendo hecho el check-in online.

2.

El primer sistema de transporte por **cable aéreo** de Colombia lo tuvo la ciudad de Manizales en 1922. Tenía 22 estaciones a lo largo de 77 Kilómetros.



3.

En nuestro país existen **49 terminales de transporte terrestre** de pasajeros habilitados por el Ministerio de Transporte para operar ¿En tu ciudad hay uno? ¿Sabes si se encuentra habilitado?

4.

Las normas que rigen el modo **ferreo** tienen más de 100 años, están vigentes desde 1920. ¿Conoces el Plan Maestro Ferroviario?





5. En el año 2008 los **buses escalera, chivas**, fueron declarados patrimonio cultural de Colombia.

6. El Río Magdalena tiene una longitud de 1.558 kilómetros, **990 navegables** y atraviesa Colombia de sur a norte.



7. La vida útil de los vehículos de transporte terrestre de pasajeros por carretera es de **20 años**.

8. El modo de transporte más **ecológico** es el marítimo.



9. **Solo un 3%** de las maletas perdidas no se recuperan o lo que es lo mismo, el 97% de las maletas perdidas acaban llegando tarde o temprano a manos de su propietario, según un estudio elaborado por la empresa de transporte aéreo SITA.

Empresas de transporte comprometidas con las causas sociales



Por: Nathalia Andrea Osorio Gómez

Diversas empresas de transporte que operan en el país se caracterizan por su responsabilidad social, existen iniciativas desarrolladas desde el interior de las compañías que buscan generar progreso y bienestar en la población que se encuentra en situaciones de vulnerabilidad.

Aquí les contamos sobre algunas iniciativas con sentido social del Valle del Cauca:

- **Construcciones de habitáculos:** creados a partir de las carrocerías de los buses que son retirados de operación, los cuales se adecuan para brindar servicios básicos de salud, educación y nutrición a la niñez.
- **Buses tarima y cine bus:** estos vehículos son alquilados con el propósito de recaudar dinero e invertirlo en comedores para los niños menos favorecidos. Tenemos noticia que el programa de almuerzos beneficia a más de 500 menores al día.

- **Bus Ducha:** busca cambiar el comportamiento de los habitantes de calle ofreciéndoles el servicio gratuito de baño y de cambio de ropa. Con esta iniciativa se impacta a cerca de 100 personas por día.
- **Préstamo de vehículos y conductores:** para el transporte de niños que tienen dificultades con el desplazamiento a las sedes educativas.
- **Remodelación de espacios en instituciones educativas:** con esta iniciativa se logra brindar comodidad y bienestar a los niños y jóvenes de colegios que no cuentan con recursos.

Con cada obra y gestión desarrollada en pro de los más vulnerables, las empresas de transporte nos recuerdan y nos invitan a apoyar a los necesitados, para de esta manera construir un mejor País. □



La Cultura de Protección del Consumidor

Por: Camilo Pabón Almanza - Superintendente de Transporte

En nuestro país opera un “sistema de supervisión dual”, en el cual la ciudadanía misma ejerce la vigilancia de las actividades económicas y, de otra parte, el Estado ejerce supervisión como policía administrativa. Pero, en este sector ni lo uno ni lo otro estaba funcionando. De hecho, el sector transporte ha tenido normas de protección del consumidor desde hace varias décadas que, sin embargo, se habían quedado en el papel.

El fast track para cambiar esa realidad pasa por dos niveles: uno, la exigencia estatal estricta del cumplimiento de la normatividad, con investigaciones y sanciones ante la vulneración de los derechos de los usuarios; y dos, un esfuerzo por promover el conocimiento y cumplimiento de esas disposiciones para que la misma ciudadanía pueda reclamar el cumplimiento de sus derechos.

Para el primer nivel, la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios del Sector Transporte ha mostrado líneas de trabajo nunca antes vistas en el sector, con casos relevantes sobre los vouchers de transporte aéreo, sobre la calidad con que deben prestarse los servicios de transporte terrestre, sobre cláusulas abusivas, sobre información precontractual, entre otros.

Para el segundo nivel, la Dirección de Promoción y Prevención con mucho ingenio ha logrado elaborar productos accesibles para diferentes audiencias. Por ejemplo, se creó un producto dirigido específicamente a los Consultorios Jurídicos de las Universidades, que servirán como multiplicadores de ese conocimiento y además propenden por la defensa técnica de los derechos de los usuarios del sector que acuden a esos Consultorios.

Se creó otro grupo de productos dirigidos a quienes quieren aprender los aspectos técnicos del régimen de protección del consumidor, incluyendo capacitaciones en línea y cursos de e-learning en varios módulos sobre los derechos del consumidor en transporte aéreo.

Se creó otro grupo de productos de consulta rápida, para que los viajeros puedan consultar guías cortas cuando lo requieran y obtener la orientación respectiva. Asimismo, una herramienta de orientación rápida por whatsapp para esta misma audiencia: “Usuario Avisa”.

Claro, se han abierto espacios con el sector privado, incluyendo agremiaciones y empresas, para generar instrumentos de prevención de riesgos hacia el futuro. Eso incluye boletines de gestión de PQRs, sesiones de trabajo permanentes, entre otros.

Esta Superintendencia recogió las mejores prácticas y destina una gran parte de sus recursos en la promoción y la prevención, para que las empresas y los usuarios puedan conocer la legislación sobre protección del consumidor y aplicarla, sin necesidad de que haya una investigación de por medio.

Esos esfuerzos fortalecerán, sin duda, la cultura de protección del consumidor en el transporte aéreo, transporte terrestre y transporte acuático, y materializará en el corto plazo ese “sistema de supervisión dual” que llevaba décadas sin existir en nuestro sector. □



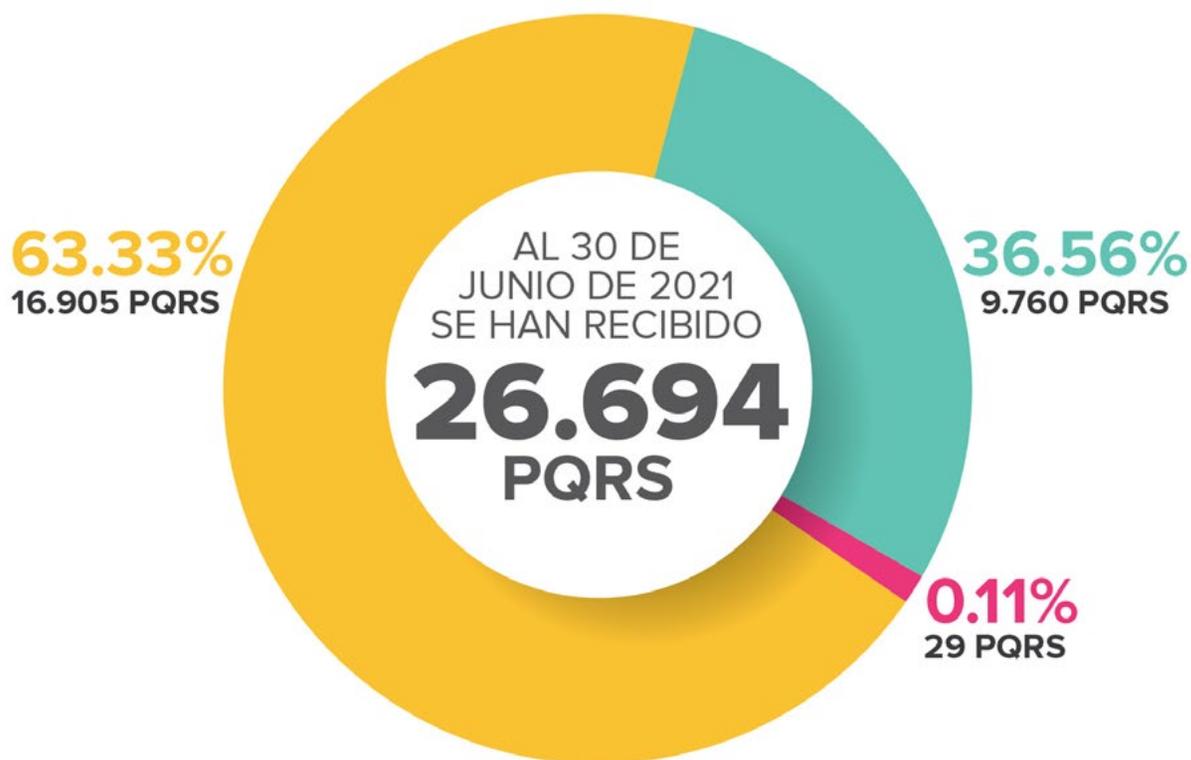
Enc CIFRAS

INFORME PQRD e INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Informe de PQRD

El porcentaje global de avance al 30 de junio de 2021 sobre los casos recibidos es del

95.55%



SECTOR AÉREO
Aerolíneas y
agencias de viajes

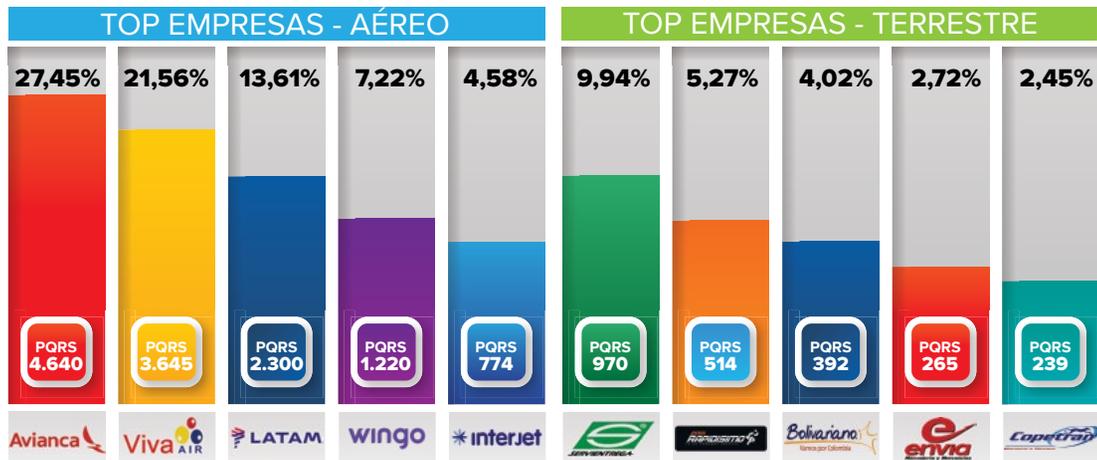


SECTOR TERRESTRE
Transporte de pasajeros
y mercancías

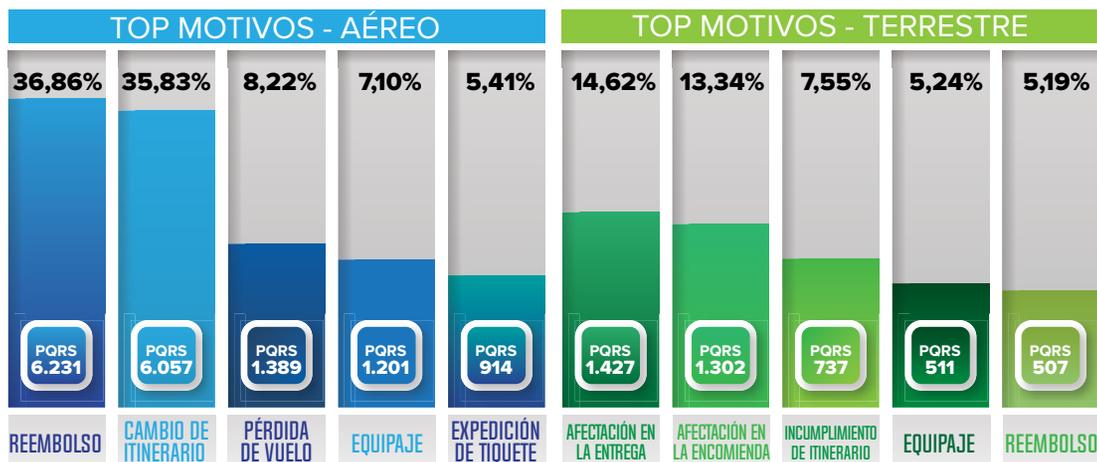


SECTOR ACUÁTICO
Medios de transporte
en general

PRINCIPALES EMPRESAS CON RADICACIÓN PQRD



PRINCIPALES MOTIVOS CON RADICACIÓN PQRD



INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS



110 Investigaciones administrativas

48 Terrestre

62 Aéreo

SANCIONES



24 Sanciones pecunarias

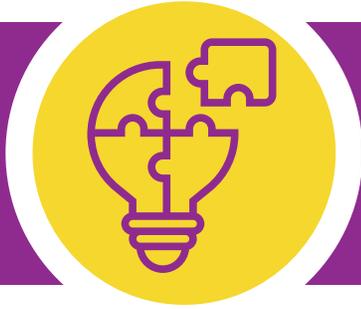
11 Terrestre

POR LA SUMA DE
\$622'670.434

13 Aéreo

POR LA SUMA DE
\$1.750'840.141

TOTAL
\$2.373'510.575



Pasatiempos

Un momento para disfrutar y jugar



Encuentra
a nuestros
regionales
de la
Súper.

Con nuestra presencia regional buscamos acercar la Superintendencia de Transporte al ciudadano, por lo que hacemos presencia en los diferentes terminales de transporte, aeropuertos y oficinas en donde nos pueden contactar.

Encuentra en la sopa de letras las actividades que realizan los regionales.

Los usuarios podrán acudir ante nuestros regionales para solicitar:

Orientación: Si presenta alguna inquietud sobre el servicio, se le brindará asistencia e información clara, pertinente y oportuna.

Sensibilización: Se le proporcionará información relevante respecto de sus derechos y deberes como usuario del sector transporte.

Intermediación: Se le brindará acompañamiento para lograr soluciones de carácter inmediato a través del acercamiento entre el usuario y las empresas de transporte para mediar arreglos directos.

Recepción de PQRS: los usuarios podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través del diligenciamiento de un formato para tal fin.

SOPA DE LETRAS

I	B	L	O	B	A	I	D	O	T	X	R	I	V	N	S
P	J	H	A	V	C	N	H	X	E	B	E	G	I	O	E
Z	E	O	U	P	O	T	Z	U	B	H	C	O	S	S	N
J	Z	R	E	G	T	E	O	X	V	M	E	C	X	P	S
W	A	I	Q	O	J	R	H	Y	R	J	P	B	N	M	I
O	Y	E	A	G	B	M	W	Y	E	W	C	G	U	D	B
M	Q	N	P	D	G	E	O	H	I	U	I	O	F	C	I
G	C	T	L	G	X	D	W	I	H	F	O	N	O	E	L
P	J	A	K	S	U	I	V	H	O	U	N	M	N	Z	I
L	J	C	K	W	X	A	C	B	S	L	D	V	Q	C	Z
O	Z	I	M	M	J	C	M	F	V	B	E	R	I	T	A
I	N	O	Q	B	I	I	I	H	W	X	P	N	M	L	C
P	S	N	H	F	O	O	Y	O	L	S	Q	M	X	P	I
S	A	V	S	C	G	N	T	Q	N	K	R	W	R	E	O
D	E	H	G	F	B	X	Q	G	S	N	S	B	C	I	N
D	D	G	D	E	W	M	M	Z	R	I	F	V	K	U	F

IDENTIFICA LOS MODOS DE TRANSPORTE PÚBLICO VIGILADOS POR LA SUPERTRANSPORTE

De conformidad con el Decreto 1079 de 2015, la Superintendencia de Transporte es la entidad encargada de la Inspección, Vigilancia y Control del servicio público de transporte en los modos aéreo, acuático, férreo y terrestre, en cual incluye el transporte de pasajeros por cable. La competencia para la protección de usuarios en el modo aéreo, le fue asignada mediante la Ley 1955 de 2019.

Ten en cuenta que la SuperTransporte NO es competente frente a:

- Paquetes todo incluido.
- Seguridad Operacional.
- Incrementos Tarifarios.
- Transporte colectivo, metropolitano, distrital y municipal de pasajeros.
- Transporte de pasajeros en taxi.
- Servicios postales.





LO QUE FUE NOTICIA

LO MÁS DESTACADO EN EL PRIMER SEMESTRE 2021

ENERO

SUPERTRANSPORTE IMPONE MULTA A INTERJET E INICIA PROCESO DE SOMETIMIENTO A CONTROL.

La Superintendencia de Transporte impone una multa de \$219.450.750 a la sociedad ABC Aerolíneas S.A. de C.V. (Interjet), por no acatar las órdenes impartidas mediante Resolución No 9755 de noviembre de 2020. Estas órdenes buscaban validar la protección de los derechos de los consumidores y velar por la continua prestación del servicio de transporte aéreo por parte de esta aerolínea.

La entidad emitió esas órdenes luego de recibir 64 denuncias de ciudadanos indicando la dificultad de contactar con la sociedad para indagar sobre sus vuelos, cambios de itinerario, información sobre reembolsos y situaciones en general. Luego, vencido el término otorgado para el acatamiento de cada una de las medidas, y previa solicitud de explicaciones a la aerolínea, lo cual tampoco fue atendido, la SuperTransporte procedió a imponer una multa ante su renuencia en el cumplimiento de la medida administrativa.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/fnX0eL7>

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE LANZA GUÍA Y DECÁLOGO PARA DAR A CONOCER LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS A LA HORA DE COMPRAR TIQUETES AÉREOS POR VÍAS ELECTRÓNICAS.

El aumento del uso de las tecnologías de la información, unido a la pandemia causada por el COVID-19 que ha llevado al aislamiento preventivo y al distanciamiento social, han propiciado un importante incremento del comercio electrónico, reduciendo las compras presenciales. Esto ha impactado en todos los servicios y productos, incluyendo los del Sector Transporte. Con eso en mente, y pensando en proteger los derechos de los usuarios de transporte aéreo que adquieren servicios a través de métodos de compra electrónico, la SuperTransporte lanza “Guía sobre Comercio Electrónico en la Adquisición de Boletos y/o Tiquetes para la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo” y el “Decálogo de Derechos y Deberes de los Usuarios en la Compra de Tiquetes Aéreos a través de Comercio Electrónico”.

“Con la Guía y el Decálogo queremos, entre otras cosas, educar a los usuarios del transporte aéreo sobre los

derechos y deberes que surgen con la compra de tiquetes por medios electrónicos. Estos productos están alineados con diferentes recomendaciones internacionales en materia de protección de consumidores, donde la educación y la concientización son la base para nuestra política de protección de usuarios. Así, seguimos fomentando y avanzando en la implementación de buenas prácticas empresariales y la toma de decisiones informadas en el creciente ámbito del comercio electrónico”, dijo el Superintendente de Transporte, Camilo Pabón Almanza.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/dnX8pyu>

FEBRERO

SUPERTRANSPORTE HA GESTIONADO EL 81 % DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS INTERPUESTAS POR USUARIOS DEL SECTOR ENTRE MARZO Y DICIEMBRE DE 2020.

La Superintendencia de Transporte presenta su Segundo Boletín de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), que abarca desde el 12 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2020. En total, la entidad recibió 9.111 solicitudes por parte de los usuarios del sector, en cumplimiento de sus facultades como autoridad para proteger los derechos de los usuarios del sector transporte, otorgadas por el Decreto 2409 de 2018 y la Ley 1955 de 2019. De ese total, la SuperTransporte ya ha gestionado 7.381, que representan el 81,01 %, mediante diferentes actuaciones administrativas. Las demás son casos en análisis.

El informe destaca que, para este periodo, el 68,44 % de las PQRD fueron interpuestas a través de la página web de la entidad, mientras que por correo electrónico se recibieron el 29,59 % y por la línea de atención telefónica llegó el 0,76%.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/FnX7CFA>

MARZO

SUPERTRANSPORTE FORMULA PLIEGO DE CARGOS A CUATRO EMPRESAS Y UNA PERSONA NATURAL POR PRESUNTAS INFRACCIONES EN EL TRANSPORTE DE MASCOTAS.

En los últimos meses, denuncias realizadas en medios de comunicación han dado a conocer hechos donde mascotas que eran trasladadas por diferentes medios de transporte tuvieron desenlaces desafortunados para ellas, o para sus dueños. Hubo casos, incluso, donde desafortunadamente se presentó la muerte de la mascota. Esto llevó a la Superintendencia de Transporte, como autoridad de protección a usuarios del sector, a tomar cartas en el asunto, adelantando averiguaciones preliminares que llevaron a investigaciones e imputaciones de cargos contra cuatro empresas y una persona natural, que pueden terminar en sanciones.

Fueron tres casos en específico, en los que presuntamente se vulneraron los derechos de los usuarios en cuanto al transporte de mascotas, los que evidenciaron esta problemática. El primero se trata de “Homero”, nombre del perro que falleció en un avión que cubría la ruta Puerto Asís – Cali. El segundo involucra al perro Paris, una mascota transportada por vía terrestre que falleció al momento de llegar a su destino, en Cali, y finalmente está un hecho relacionado con dos perros transportados por vía terrestre, presuntamente en costales, desde Pereira hasta Ibagué.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/4nX5z4a>

LA SUPERTRANSPORTE CONMEMORÓ EL DÍA DEL CONSUMIDOR CREANDO ESPACIOS DEDICADOS A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

Desde 1983, el mundo celebra cada 15 de marzo el Día Internacional de Consumidor, como una forma de reivindicar, reconocer y legitimar los derechos de estas personas, fundamentales para la economía mundial. La Superintendencia de Transporte se unió a esta conmemoración a través de un evento virtual, organizado en colaboración con la Universidad de la Amazonía, en el cual se unieron varias entidades colombianas que protegen los derechos de los ciudadanos, como la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y la Superintendencia Nacional de Salud.

El evento tuvo presencia internacional, gracias a la participación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú, organismo líder en América Latina en lo que concierne a la protección de los derechos de los consumidores, y académicos de la Universidad Católica Santo Domingo de República Dominicana.

Esta conmemoración sirvió para destacar la labor de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, que luego de dos años de su creación, le ha permitido a la Superintendencia de Transporte fortalecer su trabajo por la protección de los viajeros, los consumidores del sector transporte, en los modos terrestre, aéreo, férreo,

acuático y por cable, con el fin de socializar sus derechos y deberes a la hora de tomar un servicio público con calidad, seguridad y legalidad.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/5nX5XCx>

ABRIL

AEROCIVIL Y SUPERTRANSPORTE PRESENTAN ABC PARA INFORMAR A LOS USUARIOS SOBRE SUS COMPETENCIAS FRENTE AL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO.

La Superintendencia de Transporte, como parte de su compromiso con la protección de los derechos y deberes de los usuarios de los diferentes modos de transporte en el país, y en ejercicio de sus facultades de promoción y prevención, desarrollo junto a la Aeronáutica Civil un documento que contiene una descripción sencilla de las competencias y facultades de cada entidad frente al transporte aéreo.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/4nX5z4a>

SUPERTRANSPORTE ABRE INVESTIGACIÓN A UBER TECHNOLOGIES INC, UBER BV, RASIER OPERATIONS B.V., LIEBER, CABIFY, CUPER Y LLEVO POR PRESUNTAMENTE FACILITAR LA VIOLACIÓN DE NORMAS DE TRANSPORTE Y DE PROTECCIÓN DE USUARIOS.

En medio de su intenso trabajo por la legalidad en el Sector Transporte, la Superintendencia de Transporte formuló cargos contra Uber Technologies Inc (de Estados Unidos), Uber BV (de Países Bajos), Rasier Operations B.V., Maximobility SAS (empresa relacionada con la operación de la aplicación Cabify), Lieber Colombia SAS. Llevo y Cuper, por presuntamente facilitar la violación de normas de transporte.

Entre los cargos que llevaron al ente de control a tomar esta decisión están la presunta facilitación de violación de las normas de transporte, y que al parecer no suministraban información clara, veraz y suficiente a los usuarios, entre otras. En caso de ser encontradas responsables, las multas a estas empresas podrían superar los \$8.000 millones de pesos en conjunto.

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

MAYO

SUPERTRANSPORTE LANZA GUÍA PARA QUE LOS EMPRESARIOS CONOZCAN TODO LO RELACIONADO CON

LAS VISITAS ADMINISTRATIVAS QUE REALIZA LA ENTIDAD.

Desde el enfoque de prevención y promoción la Superintendencia de Transporte, en colaboración con Confederación de Cámaras de Comercio, Confecámaras, lanza la guía para que los empresarios conozcan lo relacionado con las visitas administrativas que realiza este ente de control.

Este documento público ofrece información general relacionada con las visitas administrativas que adelanta la Superintendencia de Transporte en el marco de las averiguaciones preliminares. No obstante, no se trata de una asesoría jurídica ni emite instrucciones, por lo que puede ser analizada por los interesados en conocerla y, obtener asesorías externas según el caso en particular.

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

EN SUS PRIMEROS DOS AÑOS PROTEGIENDO A LOS USUARIOS DEL SECTOR AÉREO LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE HA IMPUESTO MULTAS POR 1.496 MILLONES DE PESOS POR VULNERACIÓN A LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Hace dos años, el 25 de mayo de 2019, el Plan Nacional de Desarrollo le otorgó a la Superintendencia de Transporte facultades de protección a los usuarios del sector aéreo, con lo que la entidad quedó con estas facultades para todos los modos de transporte del país. Desde esa fecha, la Superintendencia ha formulado 58 pliegos de cargos y ha expedido 11 decisiones sancionatorias, que ascienden a 1.469.943.181 pesos, y se han resuelto cinco recursos de reposición confirmando las sanciones impuestas.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/OnCrL8B>

JUNIO

SUPERTRANSPORTE APUESTA POR LA SEGURIDAD JURÍDICA Y DEROGA 365 CIRCULARES EXTERNAS.

Con el objetivo de brindar claridad en las normas, fortalecer la seguridad jurídica y la reducción de costos para el sector, la Superintendencia de Transporte expidió la Circular Externa 0001 del 4 de junio de 2021, que derogó 365 circulares externas. Esta Circular se expidió como respuesta a los ciudadanos y empresarios que solicitaron realizar una derogatoria expresa de las circulares que se entendían sin vigencia.

Por eso, este acto se convierte en un paso previo a la expedición de la Circular Única de la Superintendencia de Transporte, que responde a la necesidad de los vigilados y de la ciudadanía en general de acceder al ordenamiento jurídico de manera sencilla y con la claridad necesaria. El

objetivo es que este documento precise cuáles son las reglas vigentes, y así se siga fomentando la cultura de la legalidad.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/4nCtxhc>

SUPERTRANSPORTE FORMULA CARGOS EN CONTRA DE DOS CIUDADANOS POR PRESUNTAMENTE INCUMPLIR PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD Y OBSTRUIR LABOR DE LOS FUNCIONARIOS DE LAS TERMINALES DE TRANSPORTE.

Por el presunto incumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional para mitigar el contagio del Covid-19; no acatar las solicitudes de los funcionarios de las Terminales de Transporte de Pitalito (Huila) y Villagarzón (Putumayo), quienes llamaron su atención en ese sentido, y obstruir su labor, incurriendo en actos de agresión física, la Superintendencia de Transporte abrió investigación y formuló pliego de cargos en contra de dos usuarios.

En los dos casos, los usuarios arribaron a los terminales, en donde los funcionarios encargados de realizar el control de ingreso les exigieron el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, específicamente, el uso del tapabocas y el lavado de manos. No obstante, a pesar de los requerimientos realizados y sin razón alguna, los usuarios optaron por no acatar las solicitudes y pretendieron hacer uso de la infraestructura sin portar el tapabocas. Además, tuvieron un comportamiento agresivo hacia los funcionarios de las terminales, inclusive con lesiones en uno de los casos, lo que obstruyó el ejercicio de su labor en ese momento y por algún tiempo después, comprometiendo así la actividad fijada para mitigar la expansión del Covid – 19 en estas infraestructuras.

Para ampliar la información de la noticia vaya al sitio web: <https://cutt.ly/fnCyl9K>

Los regionales de la SuperTransporte

Realizamos sensibilizaciones en materia de derechos y deberes de los usuarios del sector transporte; orientaciones, brindando información sobre la prestación del servicio, bien sea de transporte, o de la instalación en la cual se encuentran; intermediaciones, para lograr un acuerdo directo entre el usuario y el prestador, y recibimos peticiones, quejas, reclamos y denuncias. □

Nos encontramos presentes en:

21 Departamentos

23 Ciudades

26 Terminales de transporte terrestre

25 Aeropuertos

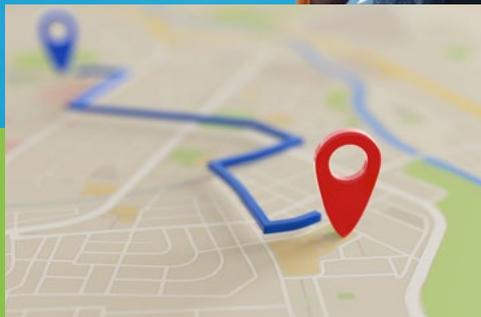
16 Oficinas o puntos fijos





La movilidad
es de todos

Mintransporte



PUNTOS CARDINALES

Gracias por acompañarnos en esta primera edición.

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

CANALES DE ATENCIÓN



@supertransporte_oficial



ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co



Supertransporte



Línea gratuita nacional **018000915615**



Supertransporte



Si requieres orientación, chatea en WhatsApp con la Delegatura para la Protección de Usuarios

+57 318 594 66 66



@supertransporte



Superintendencia de Transporte



www.supertransporte.gov.co

