

1



## Derecho a la Información

Las empresas de transporte deben otorgar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre las condiciones y características del servicio que prestan.

Este derecho implica que, el usuario conozca la identidad del transportador, las condiciones de las promociones y ofertas, el precio del servicio, anunciado de forma visible y en pesos colombianos, así como los requisitos para el viaje con menores, mascotas y del transporte de equipaje.

## Deber de informar

Los usuarios deberán suministrar al transportador o intermediario información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales, así como de las condiciones especiales a tener en cuenta para la debida prestación del servicio.

2



## Derecho a la libre elección

Los usuarios tienen derecho a transportarse a través del medio y modo que escoja de acuerdo con sus necesidades e intereses.

Este derecho implica que, los usuarios puedan tomar decisiones de consumo libres y bien informadas, sin que nada ni nadie intervenga.

## Deber de usar transporte legal

Los usuarios del sector transporte tienen el deber de hacer uso del servicio ofrecido por empresas legalmente habilitadas para prestarlo, así como tomarlo en los lugares autorizados, como terminales de transporte.

3



## Derecho a la protección contra publicidad engañosa

Los usuarios tienen derecho a ser protegidos de la aquella publicidad que los pueda inducir en error, engaño o confusión.

Se entiende por publicidad, toda información que tenga como objetivo influir en las decisiones de consumo.

## Deber de denunciar

Los usuarios del sector transporte deben poner en conocimiento de la Delegatura para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, aquellas situaciones que consideren vulneran los derechos de los consumidores, ya que somos la autoridad encargada de protegerlos.

4



## Derecho al retracto

Los usuarios que hayan adquirido servicios de transporte mediante un método no tradicional o a distancia, como página web o call center, tendrán derecho a deshacer la compra, dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados a partir de la celebración del contrato de transporte, siempre que no haya empezado a ejecutarse.

Al ejercerlo se resolverá el contrato y usuario adquirirá el derecho al reintegro del dinero que hubiese pagado, sin que haya lugar a retenciones, dentro de los 30 días calendario siguientes a la manifestación de retracto.

## Deber de notificar al transportador

Los usuarios tienen el deber de dar aviso al transportador de su voluntad de dar por terminado el contrato de transporte dentro de los términos establecidos por la ley y/o el transportador.

5



## Derecho al desistimiento

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

## Deber de informarse

Los usuarios deben informarse respecto de las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte.

Este deber implica que el usuario conozca el precio del servicio, las condiciones para el transporte de menores, mascotas, equipaje y cualquier otro requisito que deban cumplir.

6



## Derecho a recibir calidad

Los usuarios tienen derecho a recibir un servicio que se ajuste a las condiciones que le fueron ofrecidas y las inherentes al servicio que adquirió.

Este derecho implica, el cumplimiento de los itinerarios, servicios adicionales ofrecidos y los términos pactados para el transporte de personas o cosas.

## Deber a seguir instrucciones

Los usuarios deben seguir las instrucciones del transportador y de las autoridades antes, durante y después del viaje.

7



## Derecho ser tratado en condiciones de igualdad

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

Si el usuario ostenta alguna condición especial (enfermedad, menoría de edad, embarazo o adultez), deberá informarlo al transportador.

## Deberes para el transporte de mascotas

Los tenedores de mascotas y animales de asistencia deben cumplir con las condiciones de seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad para el animal y los demás pasajeros.

Esto implica el uso de instrumentos de seguridad como traillas, guacales, bozales, así como portar los documentos en donde conste la regularidad de las vacunas.

8



## Derecho a protección contractual

Los usuarios tienen derecho a ser protegidos de las cláusulas abusivas contenidas en los contratos de adhesión.

Serán abusivas aquellas cláusulas que alteren el modo, tiempo o lugar en que los usuarios pueden ejercer sus derechos o le produzcan un desequilibrio no justificado.

## Deber a pagar el precio acordado

Al momento de adquirir el servicio, el pasajero está obligado a pagar la tarifa de este, de acuerdo con lo informado y acordado con el transportador.

9



## Derecho a reclamación

Los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante el prestador del servicio de transporte o intermediario y obtener una respuesta integral, oportuna y adecuada.

También podrán acudir a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

La Superintendencia de Transporte, es la Autoridad Administrativa encargada de proteger los derechos de los usuarios del sector transporte.

## Deber a obrar de buena fe

Los usuarios deben comportarse de forma honesta y leal. Esto implica el ejercicio de los derechos propios sin afectar los derechos de los demás.

10



## Derecho a la participación

Los usuarios tienen derecho a organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses y ser oídos por los empresarios y las autoridades.

## Deber a educarse

Las autoridades y los empresarios tenemos la obligación de instruir a los usuarios sobre sus derechos, deberes y los mecanismos de protección, y estos tienen el deber correlativo de educarse para ejercer un consumo responsable, defenderse y cumplir.