



DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE DE COSAS

1. PRECONTRACTUAL

1.1. A la libre elección



Elegir el medio de transporte, sin que nadie interfiera en su decisión.

Art. 3, numeral 1.7 / Ley 1480 de 2011

1.2. A la información



Recibir información sobre las condiciones y características del servicio.

Art. 3, numeral 1.3 Art. 23,24,26 / Ley 1480 de 2011

1.3. En promociones y ofertas



Que se cumplan en los términos anunciados por el prestador del servicio.

Art. 3, numeral 1.4 Art. 29,30,33 / Ley 1480 de 2011

1.4. A la protección contra publicidad engañosa



Que la publicidad que reciban sobre los servicios sea cierta, que no induzca a error, engaño o confusión en la selección del servicio.

Art. 3, numeral 1.4. - Art. 29,30,33 / Ley 1480 de 2011

2.3. A recibir los objetos enviados por el remitente



El destinatario tiene derecho, desde la llegada de la mercancía al punto de destino, a solicitar al transportador que le haga entrega de ella.

Art. 1024 / Código de Comercio

2.2. Recibir a satisfacción la cosa transportada



Recibir la mercancía en las mismas condiciones en que fue entregada por el remitente.

Art. 982 y 1013 / Código de Comercio

2.1. Disponer de la mercancía



Retirar la mercancía del sitio de partida o destino, disponer de su entrega a persona distinta del destinatario designado o solicitar su retorno al sitio de partida.

Art. 1023 / Código de Comercio

2 CONTRACTUAL

1.5. En comercio electrónico



Conocer los datos de contacto de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error.

Tiene derecho a cancelar la transacción antes de concluirla.

Art. 49 y STS. / Ley 1480 de 2011

2.4. A protestar el estado de las cosas:



Ante pérdida parcial, saqueo o avería en las cosas recibidas, podrá informarlo al transportador en el acto de entrega y recibo.

Art. 1028 / Código de Comercio

2.5. A la devolución



De los envíos que no hayan sido entregados a los destinatarios.

Art. 1028 / Código de Comercio

3.1. A reclamar



Frente a cualquier incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el usuario tiene derecho a formular PQRD ante la empresa de transporte con el fin de llegar a un arreglo directo.

Art. 3, numeral 1.5; Art. 58 (L.1480) - Art. 1028 (CCO) Ley 1480 de 2011 - Código de Comercio

3. POST - CONTRACTUAL



DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE DE COSAS

1. PRECONTRACTUAL

1.1. De informarse



Sobre las características y condiciones de la prestación del servicio de transporte.

Art. 3, numeral 2.1 / Ley 1480 de 2011

2 CONTRACTUAL

2.1. De informar sobre la mercancía



El remitente deberá informar al momento de la entrega de la mercancía: El nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas, así como las condiciones especiales.

Art. 1010 y 1015 / Código de Comercio

2.2. De declarar el valor de las cosas



El usuario deberá indicar al transportador el valor de las cosas al momento de entrega.

Art. 1010 y 1031 / Código de Comercio

2.3. De entregar la mercancía preparada



Las cosas deberán entregarse para su transporte debidamente embaladas y rotuladas.

Art. 1013 / Código de Comercio

3. POST - CONTRACTUAL

3.1. De presentar la reclamación dentro del término debido



En caso de pérdida parcial, saqueo o avería notoria, la protesta deberá formularse en el acto de la entrega y recibo de la cosa transportada. De lo contrario, deberá formularse dentro de los 3 días siguientes a la fecha de la entrega.

Art. 1028 / Código de Comercio

2.5. De pagar bodegaje



Transcurridos 5 días contados a partir del plazo fijado para la entrega o del aviso del transportador, sin que el interesado se haya presentado a retirarla o recibirla, se deberá cancelar un costo de bodegaje de la mercancía.

Art. 1030 / Código de Comercio

2.4. De pagar el flete



El remitente es responsable del pago del precio del transporte y demás gastos que se ocasionen con motivo de la conducción de la mercancía o hasta el momento de su entrega.

Art. 1009 / Código de Comercio

