



## DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

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 transportar equipaje



El pasajero podrá transportar el equipaje autorizado por el transportador y este se obliga a conducirlo como parte del contrato de transporte.

Art. 1004, 1013 y 1030 / Código de Comercio

### 2.2. A desistir



No tomar el servicio de transporte contratado con derecho a la devolución total o parcial del pasaje en dinero o servicios de la empresa y dando previo aviso al transportador.

Art. 1002 / Código de Comercio

### 2.1. A la igualdad



A ser tratados de manera equivalente y no discriminatoria.

Art. 3, numeral 1.12 / Ley 1480 de 2011

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 un servicio de calidad



Bajo las condiciones que fue ofrecido por la empresa de transporte, atendiendo especificaciones y características como capacidad, comodidad y accesibilidad.

Ley 105 de 1993, 336 de 1996 y 1480 de 2011

### 2.5. A la protección contractual



Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses del usuario y no se vulneren sus derechos a través de cláusulas abusivas, ventas atadas o servicios no solicitados expresamente.

Art. 34, 38, 42 y 43 / Ley 1480 de 2011

### 2.6. A retractarse



Deshacer la compra del servicio cuando lo haya realizado a través de métodos no tradicionales o a distancia, obteniendo la devolución total de lo pagado en dinero o en servicios de la empresa.

Art. 47 / Ley 1480 de 2011

### 2.7. A transportar niños de brazos



Los menores de 2 años tienen derecho a transportarse en compañía de un adulto sin pagar pasaje.

T-087 de 2005 / Corte Constitucional



### 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

### 2.8. A Transportar mascotas



Cuando las políticas de la empresa así lo permitan, según las condiciones de seguridad, salubridad y comodidad

C-439 de 2011 / Corte Constitucional

## DEBERES DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

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 pagar el pasaje



El usuario deberá pagar el precio anunciado para el pasaje.

Art. 1000 (CCO) - Art. 26 (L.1480) Código de comercio - Ley 1480 de 2011

### 2.2. Frente al retracto



Cuando la compra se haya realizado a distancia o por métodos no tradicionales, el término máximo con el que cuenta el usuario para ejercer el retracto es de 5 días hábiles a partir del día siguiente a la compra, siempre que el viaje no inicie dentro de los mismos 5 días.

Art. 47 / Ley 1480 de 2011

### 2.3. Frente al desistimiento



Deberá dar previo aviso al transportador conforme se establezca en el contrato o en la costumbre mercantil.

Art. 1002 / 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. En el transporte de mascotas



El usuario deberá informarse previamente sobre las condiciones o políticas para el transporte de mascotas.

C-439 de 2011 / Corte Constitucional

### 2.4. En el transporte de menores



Los menores de edad deben viajar acompañados por sus padres, o por una persona mayor responsable que se encargue de su cuidado.

T-087 de 2005 / Corte Constitucional

